

# **Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra**



Mestrado em Psicologia, especialização em Psicologia do Trabalho  
e das Organizações

## **Validação de duas escalas de stresse ocupacional para a Polícia de Segurança Pública**



**Ana Luísa dos Santos Beirão Cardoso**

**Orientação: Professora Doutora Filomena Jordão Moraes**

**Julho 2010**



# **Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra**



Mestrado em Psicologia, especialização em Psicologia do Trabalho  
e das Organizações

## **Validação de duas escalas de stresse ocupacional para a Polícia de Segurança Pública**



**Ana Luísa dos Santos Beirão Cardoso**

**Orientação: Professora Doutora Filomena Jordão Moraes**

**Julho 2010**

**Faculdade de Psicologia e de Ciências da  
Educação da Universidade de Coimbra  
2010**

Dissertação de Mestrado em Psicologia, área de especialização em Psicologia do Trabalho e Das Organizações, apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e realizada sob a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão.

**COIMBRA – 2010**

## **AGRADECIMENTOS**

### **Gostaria de agradecer:**

- À minha orientadora de tese, a Professora Doutora Filomena Jordão, por ter sido um elemento crucial de todo o processo de criação e desenvolvimento deste estudo. Não tenho palavras para lhe agradecer todo o apoio, amizade, persistência, companheirismo, profissionalismo, mestria, sabedoria e dinamismo que manifestou para comigo.
- À Andreia Meireles, pela paciência, dedicação, amizade que manifestou durante este longo processo. Muito obrigada por tudo, não tinha chegado aqui sem ti!
- A todos os elementos do Nefog. Não tenho dúvidas de que foi uma grande sorte poder encontrar e interagir com um grupo tão extraordinário de pessoas que me deu ferramentas para construir um novo eu, quer pessoal, quer profissionalmente.
- À Alice Oliveira, por todos os momentos que passámos juntas e que sei que continuaremos a passar.
- À Dra. Teresa Urbano, pela infindável paciência, suporte e profissionalismo.

## Resumo

Tendo em conta a relevância da temática do stress ocupacional na actualidade, assim como a detecção das suas consequências individuais e organizacional julgámos pertinente adaptar e validar dois instrumentos de avaliação do stress ocupacional para Polícia de Segurança Pública (doravante designada por PSP). Assim, o objectivo principal desta investigação consistiu na adaptação e validação de duas escalas canadianas, sobre stress policial na PSP. As escalas originais são de McCreary e Thompson (2006) e avaliam duas grandes categorias de stressores ocupacionais: stressores organizacionais (Organizational Police Stresse Questionnaire – PSQ-Org) e stressores operacionais (Operational Police Stresse Questionnaire – PSQ-Op). Os primeiros dizem respeito a variáveis estruturais organizacionais, enquanto que os stressores operacionais são aqueles que estão intimamente ligados ao exercício da profissão policial.

O nosso estudo iniciou-se com a adaptação dos questionários para a língua portuguesa, tendo sido seguidamente aplicada uma metodologia *focus group*, com Agentes da PSP. A análise exploratória da dimensionalidade do questionário, feita através de uma análise factorial exploratória com recurso ao método de extracção em componentes principais, revelou a bidimensionalidade da escala: stressores organizacionais e stressores operacionais.

No que concerne à caracterização e análise descritiva dos processos/dimensões do stress ocupacional em Agentes da PSP, que também se constituem como objectivos do estudo, pudemos constatar que os valores gerais do questionário foram no sentido de existir uma moderada percepção de stress ocupacional por parte dos Agentes da PSP.

Finalmente, e em termos de diferenças de percepção dos participantes acerca dos níveis de stress ocupacional, em função de atributos organizacionais, profissionais e variáveis sócio-demográficas foram verificadas diferenças estatisticamente significativas nos variáveis função, nível de criminalidade, anos serviço na PSP e escalão etário.

**Palavras-chave:** Stress Ocupacional, Stressores Organizacionais e Operacionais, Polícia de Segurança Pública, Validação estatística.

## **Abstract**

Bearing in mind the relevance of the subject of occupational stress in current times, as well as detecting its individual and organizational consequences, we perceived as pertinent to adapt and validate two occupational stress evaluation tools for public security police (Public Security Police, from now on referred to as PSP). Therefore the main aim of this research consisted in the adaptation and validation of two Canadian scales, concerning the police occupational stress in PSP. The original scales are from McCreary and Thompson (2006) and evaluate two main categories of occupational stressors: organizational stressors (Organizational Police Stress Questionnaire – PSQ-Org) and operational stressors (Operational Police Stress Questionnaire – PSQ-Op). The first ones concern structural organizational variables, while the operational stressors are the ones intimately related to the practice of the police profession.

Our study began with the adaptation of the questionnaires to the Portuguese language, followed by applying the focus group methodology, among PSP agents. The exploratory analysis of the dimensionality of the questionnaire, done through the exploratory factorial analysis, using the method of extraction of main components, revealed the bidimensionality of the scale: organizational stressors and operational stressors.

In what descriptive characterization and analysis of the processes/ dimensions of occupational stress among PSP agents are concerned, which also constitutes an aim of the project, we found the general values of the questionnaire pointed to the existence of a moderate perception of occupational stress from the PSP agents.

Finally, and in terms of differences in perception of the participants concerning the levels of occupational stress, in the light of the organizational and professional attributes and socio-demographic variables, significant statistically differences were found within the variables of post, level of criminality, years of service in the PSP and age group.

**Key words:** Occupational Stresse, Operational and Organizational Stressors, Public Security Police, Statistical Validation.

## **Résumé**

Compte tenu de l'importance de la question du stress au travail à l'heure actuelle, ainsi que la détection de ses conséquences individuelles et organisationnelles nous avons jugé pertinent adapter et valider les deux instruments d'évaluation du stress au travail à la police de sécurité publique (ci-après dénommée PSP).

Ainsi, l'objectif principal de cette recherche a pointé l'adaptation et la validation de deux échelles canadiennes qui mesurent le stress, aux agents de la PSP. Les échelles originales ont été créées par McCreary et Thompson (2006) et évaluent les deux grandes catégories de facteurs de stress au travail: facteurs de stress organisationnels (Organizational Police Stress Questionnaire – PSQ-Org) et les facteurs de stress opérationnel (Operational Police Stress Questionnaire – PSQ-Op).

Les premiers concernent les variables structurelles organisationnelles, alors que les facteurs de stress opérationnel sont ceux qui sont étroitement liés à l'exercice de la profession policière. Notre étude a débuté par l'adaptation des questionnaires à la langue portugaise et ensuite une méthodologie de groupes de discussion, avec des agents de la PSP, a été appliquée. L'analyse exploratoire de la dimensionnalité du questionnaire, faite par une analyse factorielle exploratoire en utilisant la méthode d'extraction des composantes principales, a révélé la bi-dimensionnalité de l'échelle: les facteurs de stress organisationnels et les facteurs de stress opérationnels.

En ce qui concerne la caractérisation et l'analyse descriptive des processus / dimensions du stress au travail sur les agents de la PSP, qui sont également des objectifs de l'étude, nous avons pu constater que l'ensemble des valeurs du questionnaire ont été dans le sens de l'existence d'une perception modérée de stress au travail par les Agents de la PSP.

Finalement, en terme de différences de la perception des participants sur les niveaux de stress au travail en fonction des caractéristiques organisationnelles, professionnelles et variables sociodémographiques, des différences statistiquement significatives ont été trouvées dans les variables fonction, niveau de criminalité, années de service dans la PSP et âge.

**Mots-clés:** Stress au travail, Facteurs de Stress Organisationnels et Opérationnels, Police de sécurité publique, Validation Statistique.



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>1. PRIMEIRA PARTE - CONCEPTUALIZAÇÃO TEÓRICA</b>	
1.1. Stresse.....	16
1.2. Stresse organizacional.....	19
1.3. Stresse organizacional nos polícias .....	21
1.3.1. Stressores Operacionais .....	23
1.3.2. Stressores Organizacionais .....	27
- Estrutura e cultura organizacional.....	27
- Dimensão da organização .....	28
- Trabalho policial .....	29
- Conflito de papel .....	31
- Relações interpessoais .....	32
1.4. Relação trabalho/não trabalho e família-trabalho.....	34
<b>2. SEGUNDA PARTE – ESTUDO EMPÍRICO</b>	
2.1. Objectivo do estudo e Questões de investigação.....	39
2.2. Método.....	40
2.3. Caracterização da população-alvo .....	40
2.4. Primeira fase do estudo .....	42
2.4.1. Objectivos.....	42
2.4.2. Amostra .....	43
2.4.3. Procedimento preliminar.....	43
2.4.4. Técnica de análise de dados.....	44
2.4.5. Resultados.....	45
2.5. Segunda fase do estudo .....	46

2.5.1. Objectivos.....	46
2.5.2. Amostra.....	46
2.5.2.1. Caracterização da amostra em função de variáveis organizacionais.....	47
2.5.2.2. Caracterização da amostra em função de variáveis sócio-demográficas.....	48
2.5.2.3 Caracterização da amostra em função de variáveis profissionais.....	50
2.5.3. Técnica de recolha de dados.....	52
2.5.4. Procedimento.....	52
2.5.5. Técnica de análise de dados.....	53
2.5.6. Resultados.....	54
2.5.6.1. Validade de constructo e fiabilidade do Questionário de Stress Ocupacional para a PSP.....	55
2.5.6.2. Caracterização e análise descritiva dos processos/dimensões do stresse ocupacional em Agentes da PSP.....	58
2.5.6.3. Estudo da influência de um conjunto de variáveis organizacionais, sócio-demográficas e profissionais sobre o stresse ocupacional em Agentes da PSP....	59
<b>DISCUSSÃO.....</b>	<b>72</b>
<b>CONCLUSÃO E REFLEXÕES FINAIS.....</b>	<b>79</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>83</b>

## ANEXOS

ANEXO 1 – PSQ- Org

ANEXO 2 – PSQ-Op

ANEXO 3 – Questões introduzidas no *focus-group*

ANEXO 4 – Questionário das variáveis sócio-demográficas

ANEXO 5 – Questionário de stresse ocupacional - PSP

## ÍNDICE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Distribuição dos sujeitos inquiridos por esquadra.....	47
<b>Quadro 2</b> – Distribuição dos sujeitos inquiridos por nível de criminalidade .....	48
<b>Quadro 3</b> – Distribuição dos sujeitos inquiridos por escalão etário.....	48
<b>Quadro 4</b> – Distribuição dos sujeitos inquiridos por sexo .....	49
<b>Quadro 5</b> – Distribuição dos sujeitos inquiridos por habilitações académicas.....	49
<b>Quadro 6</b> – Distribuição dos sujeitos inquiridos por estado civil.....	50
<b>Quadro 7</b> – Distribuição dos sujeitos pela existência de filhos.....	50
<b>Quadro 8</b> – Distribuição da amostra por anos de serviço total.....	51
<b>Quadro 9</b> – Distribuição de Agentes por função.....	51
<b>Quadro 10</b> – Distribuição da amostra por anos na actual função.....	52
<b>Quadro 11</b> – Distribuição de Agentes por categoria.....	52
<b>Quadro 12</b> – Saturações factoriais dos itens por factor para o Questionário de Stresse Ocupacional para a PSP (n = 259).....	56
<b>Quadro 13</b> – Síntese da análise psicométrica do questionário QSO-PSP.....	57
<b>Quadro 14</b> – Mínimo, máximo, média e desvio-padrão dos factores do questionário QSO-PSP (n = 259).....	59
<b>Quadro 15</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por nível de <i>criminalidade</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=256).....	60
<b>Quadro 16</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por níveis de <i>criminalidade</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=251).....	61
<b>Quadro 17</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por variável <i>escalão etário</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).....	62
<b>Quadro 18</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por variável <i>escalão etário</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).	62
<b>Quadro 19</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por <i>sexo</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257).	63
<b>Quadro 20</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por <i>sexo</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257).....	63

<b>Quadro 21</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por <i>habilitações literárias</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=256).....	64
<b>Quadro 22</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por <i>habilitações literárias</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=256).....	65
<b>Quadro 23</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por <i>estado civil</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=259).....	65
<b>Quadro 24</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por <i>estado civil</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=259).....	66
<b>Quadro 25</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por variável <i>filhos</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).	66
<b>Quadro 26</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por variável <i>filhos</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).....	67
<b>Quadro 27</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por variável <i>anos de serviço na PSP</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=258).....	68
<b>Quadro 28</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por variável <i>anos de serviço na PSP</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=258).....	68
<b>Quadro 29</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por <i>função</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=251).....	69
<b>Quadro 30</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por <i>função</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=251).....	70
<b>Quadro 31</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por <i>categoria</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257)....	70
<b>Quadro 32</b> – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por <i>categoria</i> . Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257)....	71

## INTRODUÇÃO

O interesse acerca da temática do stresse ocupacional tem-se vindo a intensificar nas últimas décadas. Uma das razões para o aumento das pesquisas sobre este tema está relacionada com o impacto negativo do stresse ocupacional na saúde e bem-estar dos trabalhadores, e consequentemente na eficiência das organizações. A necessidade de trabalhar bem sob condições disfuncionais de stresse é uma problemática transversal a diversas profissões, sendo que no caso particular dos polícias, onde diariamente é necessário tomar decisões rápidas sob circunstâncias de grande risco, esta questão se torna bastante pertinente.

Gonçalo, Barbosa, Gomes e Afonso (2010) através da realização de um estudo sobre stresse ocupacional em forças de segurança (guardas prisionais e PSP) referiu que “ a experiência de stresse sugere que a maioria dos participantes sente níveis muito significativos de pressão e tensão, comprovando-se assim a relevância de estudar este tema nestas classes profissionais” (p. 174).

Wienecke (1999) comparou polícias com bombeiros e técnicos de emergência médica e constatou que os primeiros são os únicos que têm de estar em constante vigilância, face à possível ocorrência de situação de emergência. Isto porque, como constituem uma primeira linha de resposta, qualquer situação de emergência pode ser uma situação de crise, que pode ser ameaçadora e acabar, em última instância, na morte do polícia ou na morte de outrem. Depreende-se então que as reacções de um polícia não dependem da pré-avaliação da situação, pois todas as chamadas devem ser geridas como sendo de emergência. Sendo assim, a adrenalina, segundo este autor, nunca diminui, o batimento cardíaco nunca abrande e o stresse nunca cessa. Para além disso, de acordo com Toch (2002), actualmente estamos perante a profissionalização da profissão de polícia, isto porque os agentes têm que adquirir mais conhecimentos e desenvolver mais competências, de forma a poderem acompanhar a constante evolução (e exigências) da nossa sociedade.

Como já constatámos, a profissão de polícia é inerentemente stressante e a investigação nesta área categoriza as fontes de stresse de várias formas. De todas as categorias identificadas, duas delas parecem emergir como as mais incómodas para os polícias: as práticas organizacionais e a natureza do próprio trabalho (Symond, 1970; McCreary & Thompson, 2006).

Tendo em consideração a presença constante de diversos stressores ocupacionais não é de estranhar que os polícias apresentem uma maior probabilidade de revelar desordens físicas e emocionais, que poderão estar relacionadas directamente com a experiência de stress. Deste modo, e de acordo com Santos (2007), os polícias podem, fisicamente desenvolver perturbações gastrointestinais, cardiovasculares, dermatológicas, neuroendócrinas, respiratórias, dores de cabeça, úlceras do estômago, fadiga e exaustão. Em termos emocionais, os Agentes têm vindo a demonstrar graves condições ansiógenas, assim como de perturbações do humor, que frequentemente conduzem a situações de depressão, stress pós-traumático, suicídio, divórcio e abuso de substâncias, para além do comum aumento da irritabilidade, ansiedade e tensão que, por sua vez, podem afectar as relações com os colegas de trabalho. Por último, a nível organizacional, os efeitos do stress podem repercutir-se na diminuição da produtividade, no aumento de absentismo e de acidentes de trabalho, nas faltas por doença, no decréscimo dos níveis de satisfação profissional e reforma antecipada.

Não obstante, a existência de alguns estudos nacionais e internacionais relativos ao stress na polícia, estes geralmente utilizam medidas genéricas de stress ocupacional. De acordo com McCreary e Thompson (2006), um dos problemas associados aos instrumentos desenvolvidos para a avaliação do stress em polícias, reside no facto de serem de natureza qualitativa, baseando-se fundamentalmente em *focus-groups* e entrevistas pessoais. A metodologia qualitativa é extremamente relevante na identificação das problemáticas stressoras, mas não nos consegue dar indicações sobre o grau de stress presente nos polícias, assim como não nos permite associar este grau de stress com outras variáveis passíveis de estudo (e.g. motivação, satisfação). Considerámos assim, pertinente considerar instrumentos que possam avaliar quais os stressores que mais interferem com o exercício da profissão de Polícia de Segurança Pública Portuguesa. Tendo tido conhecimento, por via da revisão bibliográfica, de dois instrumentos canadianos desenvolvidos por McCreary e Thompson (2006) achámos que a sua escolha era bastante pertinente por diversas razões. A preferência por estes instrumentos teve em conta factores como: a novidade dos mesmos (2006), a relevância dada à relação trabalho-família no estudo do stress e a existência de níveis de consistência interna elevados. Para além disso, ambos demonstraram capacidade em medir directamente dois aspectos stressores já comprovados empiricamente, no contexto profissional em estudo (stressores

organizacionais e operacionais), o que vai perfeitamente de encontro com o nosso objectivo de estudo.

Devido ao nosso objectivo de estudo de identificar stressores influentes para profissão de PSP, considerámos importante o facto de estes instrumentos demonstrarem a capacidade de medir directamente aspectos stressores já comprovados anteriormente (stressores operacionais e organizacionais).

Conseguindo-se identificar quais os principais factores que propiciam stresse na PSP, e a forma (potencialmente) diferencial como estes influenciam os tipos de acção policial, pode-se, não só levantar pistas para a formação, selecção e recrutamento destes profissionais como também desenvolver programas de prevenção adequados. Através destes seria possível diminuir possíveis consequências físicas, psicológicas e comportamentais, potenciando desta forma, o bem-estar dos profissionais, a eficiência e eficácia das organizações, assim como diminuir os custos de tratamento de saúde.

## **PRIMEIRA PARTE – CONCEPTUALIZAÇÃO TEÓRICA**



### 1.1. Stresse

O stresse é um dos fenómenos mais generalizados na sociedade actual, contribuindo para tal factores como a rapidez com que se introduziram novos modelos de actuação pessoal e social, a multiplicidade de papéis a desempenhar, as exigências de eficácia nos diferentes âmbitos de realização pessoal, assim como o desajustamento entre os novos estilos de vida e os desejos ou capacidades da pessoa para o confrontar (Ardis & Zarco, 2001). Não obstante a sua importância, a sua definição continua ambígua, havendo actualmente múltiplas perspectivas acerca do seu significado, assim como dos seus resultados ou consequências.

A palavra stresse deriva do latim *stringere* e tem o significado de apertar ou comprimir. Cannon utilizou pela primeira vez o termo em 1914, para definir estados emocionais que conduzem a resultados prejudiciais ao organismo. O estudo científico sobre os efeitos do stresse teve início nos anos 30, tendo sido pioneiro neste campo Hans Selye (Amaro, 2006). Chambel (2005) menciona que, em termos gerais, existe um conjunto de situações relacionado com os mais diversos contextos, que excedem os recursos pessoais dos sujeitos, e que são designados por stressores.

Para Maia (2007) “a exposição repetida a estas situações adversas pode dar origem a oportunidades de desenvolver estratégias adequadas para enfrentar os desafios das situações extremas, mas pode igualmente potenciar um mal-estar contínuo, provocando efeitos cumulativos que vão delapidando os recursos e tornando os sujeitos sucessivamente mais vulneráveis para fazer face a estes desafios” (p. 264). Neste sentido podemos concluir que o stresse não comporta apenas consequências negativas (distresse), existindo também algumas positivas (eustresse) (McGowan, Gardner & Fletcher, 2006). Associado ao distresse está o *strain* que, segundo Furnham (1997), pode ser definido como o efeito adverso do stresse no indivíduo, efeito este que depende das características físicas e mentais do mesmo (Schacke, 1998). Para Serra (1999) as situações de distresse são desgastantes e podem ter consequências negativas para os indivíduos, enquanto que as de eustresse são dinamizadoras, constituindo-se como oportunidades de desenvolvimento pessoal, pois podem, através da superação de dificuldades, aumentar as capacidades do sujeito. Portanto, nem todo o stresse é nocivo para o indivíduo, pelo que alguns estímulos stressores podem constituir-se como incentivos positivos para a execução de tarefas profissionais. Ainda segundo este autor, uma situação indutora de stresse pode ser classificada em três categorias de acordo com a forma como é percebida pelo sujeito: ameaça, dano ou desafio. O sentimento de ameaça ocorre quando o sujeito antecipa uma

consequência desagradável da situação. Se, por outro lado, estiver perante um situação consumada, na qual apenas tem que reinterpretar as suas consequências, estamos perante o dano. Se, por sua vez, o sujeito sentir que as exigências estabelecidas podem ser alcançadas ou ultrapassadas estamos então numa situação de desafio.

O stress tem sido estudado a partir de várias perspectivas: stress como estímulo, stress como resposta, stress como interacção e como transacção estímulo-resposta. Os modelos que trabalham com uma visão do stress como estímulo têm como objectivo identificar potenciais fontes de indutoras de stress. Neste sentido este é definido, segundo Cunha, Rego, Cunha e Cardoso (2003), como uma “força exercida sobre o indivíduo, que resulta numa reacção do organismo – o qual tem apenas um certo nível de tolerância, para além do qual poderão ocorrer certos danos, temporários ou permanentes” (p. 195). Deste ponto de vista o stress é percebido como variável independente.

Os modelos de stress que o percebem como resposta, advêm da abordagem médica do mesmo (síndrome geral de adaptação proposto por Selye), e focalizam-se na resposta do organismo a qualquer estímulo ou exigência externa sobre ele. De acordo com Selye, esta reacção pode acontecer em três fases: reacção de alarme, estágio de resistência e estágio de exaustão. A primeira baseia-se na resposta psicofisiológica a novos estímulos, para os quais o organismo não está adaptado (reacção de choque). Na segunda (estágio de resistência) o organismo procura restaurar o equilíbrio, de forma a habituar-se ao agente indutor de stress (resposta de adaptação). Por último, quando a resposta de alarme é muito intensa ou muito frequente a resistência esgota-se e ocorre o estágio de exaustão.

A abordagem interaccional focaliza-se na interacção estática, entre o estímulo e a resposta (Cooper et al., 2001). Esta perspectiva pressupõe que o stress ocupacional ocorra quando as atitudes e capacidades do sujeito não acompanhem as exigências do trabalho, ou quando estas exigências não correspondam às necessidades dos trabalhadores. De acordo com esta perspectiva é sempre importante ter em conta o modo como o trabalhador avalia a sua situação de trabalho, em vez de considerar apenas a existência de stressores. Esta abordagem é descrita como estrutural ou quantitativa, sendo acusada de ser estática (ou causal), pois não tem em conta o processo dinâmico entre estímulo e resposta, ou seja tem pouco em conta a influência das características do sujeito.

A maior parte dos modelos de stress aponta para uma perspectiva transaccional, onde se valoriza os processos que medeiam a relação entre o sujeito e o ambiente. Segundo Lazarus e Monat (1985), o stress pode ser definido como a relação mutável entre a pessoa e o contexto envolvente. Dito de outra forma, o stress é considerado um estado

psicológico negativo, que envolve não só aspectos cognitivos como emocionais, daí a variabilidade na forma e intensidade das respostas dos indivíduos face à existência de stressores comuns (Serra, 2009). Lazarus e Folkman (1985) referem ainda a existência de dois conceitos fundamentais na compreensão do fenómeno do stress: avaliação cognitiva e estilos de *coping*. O primeiro é relativo ao processo que atribui significado às transacções entre a pessoa e o ambiente, e pode ser primário ou secundário. A avaliação primária implica uma contínua monitorização deste processo de transacção entre a pessoa e o ambiente (e.g. em termos de exigências, competências, constrangimentos, suporte social) e focaliza-se na percepção de existência ou não de um problema. Esta avaliação ocorre quando um sujeito atribui significado a uma situação, e a avalia de forma a saber se ela se apresenta como uma ameaça real ou potencial ao seu bem-estar. A avaliação secundária está, por sua vez, associada à análise do problema, assim como à identificação e aplicação de mecanismos de *coping* para lidar com este (e.g. recursos sociais, apoio financeiro). De acordo com Lazarus e Folkman (1985), o *coping* está associado aos mecanismos adoptados pelo sujeito, tanto orientados para acção como para a psique, para lidar com a situação problemática. É no balanço entre as exigências impostas pelo ambiente e na capacidade do sujeito para lidar com elas que se encontra ou não, o stress. Se o indivíduo não se sentir capaz de lidar com a situação afirma-se que está perante uma situação stressora. Matos (1995) refere que a avaliação secundária “engloba a existência de padrões de *coping* e de respostas idiossincráticas específicas para diferentes situações e refere-se ao processo de lidar com as exigências internas e/ou externas que sobrecarregam ou excedem os recursos da pessoa” (p. 56). Tanto a avaliação cognitiva como o *coping* são variáveis transaccionais, pois referem-se à integração quer do ambiente, quer da pessoa numa dada transacção. Para Ramos (2001), a investigação tem demonstrado que a probabilidade do stress causar doenças depende do estilo de *coping* utilizado pelos sujeitos. Com efeito, o surgimento de doenças parece depender mais de estratégias de *coping* passivas, evitantes e inactivas, do que de estratégias de *coping* que recorrem à acção, ao esforço e à tentativa de controlo.

Disto podemos depreender que o indivíduo tem um papel predominante na sua saúde e, em segundo lugar, que a prevenção do stress deve passar pela promoção e desenvolvimento das competências individuais de *coping*. Neste sentido podemos destacar o *coping* como elemento moderador fundamental na relação stress-doença. Matteson e Ivancevich (1987) referem que o stress resulta do facto do sujeito ter que lidar com algo que lhe pede competências especiais, com as quais não está habituado. Este factor especial está associado ao facto de não ser comum ou usual no dia-a-dia do sujeito. Beehr e Bhagat

(1985) referem que para a situação ser percebida como exigindo competências especiais tem de enfatizar o papel de três factores: importância, incerteza e duração. A importância está associada ao significado que a situação tem para o indivíduo, a incerteza está associada à falta de clareza sobre o que vai acontecer (no futuro), enquanto que a duração está relacionada com a quantidade de tempo que é necessário despendar na aplicação dessa competência.

Ramos (2001) divide as consequências do stresse em individuais (e.g. doenças cardiovasculares) e organizacionais (e.g. absentismo, *turnover*, greve, custos de saúde). Em termos individuais Matteson e Ivancevich (1987) referem que a experiência de stresse no trabalho pode conduzir a diferentes tipos de comportamentos, e que estes podem ser classificados em comportamentos activos (e.g. fazer greve) ou passivos (e.g. não ter em conta as indicações do supervisor). Beehr (1995) acrescentou que as consequências individuais podem ainda ser sub-divididas em fisiológicas (e.g. aumento do ritmo cardíaco e da pressão sanguínea), psicológicas (e.g. *burnout*) e comportamentais (e.g. aumento de consumos nocivos). Para além disso, podemos afirmar que o stresse pode ter consequências directas (e.g. insónias, depressão) e indirectas (e.g. influencia maligna da saúde).

Serra (2005) refere que o stresse pode ser dividido nas seguintes classes: acontecimentos traumáticos (e.g. ameaça de morte), acontecimentos significativos ao longo da vida (e.g. morte de um filho), situações crónicas indutoras de stresse (e.g. alta criminalidade na zona de residência), microindutores de stresse (e.g. problemas no trânsito), macroindutores de stresse (e.g. recessão da economia), acontecimentos desejados que não ocorrem (e.g. nascimento de um filho) e traumas ocorridos no estágio de desenvolvimento (e.g. ambiente familiar hostil).

Para Paschoal e Tamayo (2004) é importante diferenciar, dentro da temática do stresse, os stressores ditos ocupacionais, que estão directamente ligados ao ambiente de trabalho, dos stressores existentes na vida do indivíduo que podem influenciar o seu desempenho laboral.

## 1.2. Stresse Organizacional

Os stressores foram definidos, segundo Selye (1985), como os agentes ou exigências que evocam determinados padrões de resposta. As situações de stresse ocupacional, ou situações stressoras, podem ser definidas como aquelas em que as características do local de trabalho, ou eventos associados conduzem a problemas na saúde

ou bem-estar dos indivíduos (Beehr, Johnson & Nieva, 1995). De acrescentar que o stress não deve ser confundido com doença, embora possa estar na origem da mesma (Serra, 1999). Hoffman (1995), referido por Dias (2009), refere que a maneira como lidamos com o stress e com a nossa condição física vai ter uma interferência directa na saúde e desempenho organizacional do indivíduo.

Neste sentido o estudo do stress organizacional tem contribuído para a identificação de aspectos laborais que possam ser considerados potencialmente geradores de stress para a maioria dos indivíduos. Este interesse está intimamente relacionado com a necessidade de desenvolver estratégias que permitam prevenir os efeitos nocivos do stress nos trabalhadores e (in)directamente na performance organizacional. Os principais stressores organizacionais têm sido identificados e agrupados de inúmeras formas, no entanto, uma observação mais cuidada das diferentes classificações permite identificar stressores comuns à maioria das profissões. De referir que, embora os investigadores façam diferentes categorizações destes, estas não são mutuamente exclusivas, muito pelo contrário, interligam-se de variadas formas.

Sendo as situações stressoras definidas como aquelas em que as características do local de trabalho, ou eventos associados conduzem a problemas na saúde ou bem-estar dos indivíduos, podemos referir algumas das possíveis classificações de stressores organizacionais, nomeadamente as de Cooper e Marshall (1982), Cartwright e Cooper (1997) e He, Zhao e Archbold (2002). Assim, Cooper e Marshall (1982) propõem uma divisão dos stressores em seis grandes categorias: factores intrínsecos ao trabalho, papel na organização, desenvolvimento da carreira, relações estabelecidas com os diversos colaboradores, clima e estrutura organizacional e fontes extra organizacionais de stress. Cartwright e Cooper (1997), por sua vez, diferenciaram seis categorias de stressores relacionados com o trabalho: factores intrínsecos à profissão, papéis organizacionais, relações no trabalho, desenvolvimento na carreira, factores organizacionais e interface família-trabalho. Já He et al (2002), após uma revisão da literatura, chegaram à divisão dos stressores nas seguintes categorias: ambiente de trabalho, disponibilidade de apoios por parte dos pares, influência social e familiar, características burocráticas da organização e acessibilidade a mecanismo de *coping*.

Estas classificações têm sido alvo de algumas críticas, pois como foi anteriormente referido, para Lazarus (1995), a mera presença de um factor ocupacional não se constitui directamente como factor de stress. Para que isto aconteça, é necessário que a situação seja avaliada pelo indivíduo como contendo estímulos potencialmente stressores, pelo que

a interpretação do indivíduo se torna fundamental neste processo avaliativo. Tendo em conta este mecanismo avaliativo, o stress ocupacional é descrito como “um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como stressores, as quais, ao exceder sua habilidade de confronto, provocam no sujeito reacções negativas” (p.46) (Paschoal & Tamayo, 2004).

### 1.3. Stress organizacional nos polícias

Collins e Gibbs (2003), segundo o *Occupational Disease Intelligence Network* (ODIN), referem que a profissão de polícia se encontra entre as três ocupações mais vulneráveis ao stress ocupacional. Considera-se que esta profissão é particularmente afectada pelo stress ocupacional, pois os agentes policiais estão comumente expostos a ambientes mais violentos que a maioria dos outros profissionais. Acrescentam que o exercício da profissão é directamente afectado pelo aumento de violência nas ruas, pela exigência pública centrada nestes profissionais e pelo foco de exemplaridade que lhes é exigido. Não obstante a actuação em situações que lhes são destinadas, para Bayley (1994), a polícia é também chamada a intervir, pela população civil, em quase todo o tipo de situação problemática urgente. Isto é explicado através da existência da percepção do agente policial como “o representante de uma ordem”. Segundo Lima (2008), referido por Dias (2009), a saúde dos profissionais de polícia é frequentemente afectada pois as funções que lhes são inerentes são efectuadas com insuficiência, precariedade ou deterioração de meios policiais. Este autor acrescenta ainda que a incorrecta manutenção dos meios de trabalho policiais implica uma maior taxa de sinistralidade laboral, o que acarreta consequências em termos do bem-estar psicológico e saúde dos Agentes.

Em termos de estudos relativos à identificação de stressores organizacionais na população policial podem-se destacar as classificações de Symond (1970), He et al (2002), Boyce (2006) e McCreary e Thompson (2006). Assim, He et al (2002) afirmam que o stress ocupacional nos polícias está associado: ao meio ambiente; à disponibilidade de apoio e confiança por parte dos pares; à influência social e familiar; às características burocráticas da organização policial; à acessibilidade a mecanismos de *coping*. Boyce (2006) indica quatro principais fontes de stress nos polícias: actividade policial, questões relacionadas com a própria organização, stress interno (e.g. problemas emocionais) e stress externo (e.g. atitudes negativas por parte da população). McCreary e Thompson (2006) basearam a sua investigação nos trabalhos de Symond (1970), que dividia os stressores organizacionais policiais em duas categorias: a natureza do trabalho policial

(stressores relacionados com as diversas tarefas intrínsecas à profissão) e a natureza das organizações policiais (stressores organizacionais). Neste sentido conseguiram, através do desenvolvimento de duas escalas de stresse ocupacional, chegar a resultados consistentes com a divisão proposta por Symond. De acordo com esta divisão em duas grandes categorias de stressores, podemos afirmar que os stressores de natureza operacional estão relacionados com todas as questões que advêm da execução da profissão de polícia, enquanto que os stressores organizacionais são aqueles que se relacionam directamente com questões que advêm da organização estrutural da profissão. Brown, Fielding e Grover (1999) referem que os stressores operacionais podem ser classificados em termos da sua frequência e impacto. Assim, se um stressor tiver baixa frequência de ocorrência e grande impacto, pode ser considerado como exposição traumática (e.g. ver alguém morrer devido a um tiroteio). Por outro lado, existem os stressores com alta frequência de acontecer, e baixo impacto em termos de stresse, que são considerados stressores rotineiros. Ainda em termos operacionais, Violanti (1997) refere que as fontes de stresse que se podem considerar inerentes à própria profissão de polícia são o perigo, a indiferença do público, o sentido de inutilidade e o confronto com a miséria humana e a morte. Já na natureza da organização policial estão contemplados stressores como estrutura quasi-militares, competição para o desenvolvimento de carreira, atribuição de tarefas desagradáveis, entre outros. Fisher (2003), referido por Santos (2007), considera que alguns dos desafios organizacionais que contribuem para o aumento de stresse na polícia são o excesso de trabalho, a experiência de falta de controlo, as políticas departamentais e o conflito da profissão com a vida familiar. Para além disso, é importante referir que questões organizacionais podem interferir na forma como os agentes se comportam em questões operacionais. Por exemplo, se existirem problemas de base na organização, o agente pode não ter competências para lidar com as situações da melhor forma, o que pode gerar stresse. De referir que no extremo, o stresse pode conduzir à perda do bom senso e do equilíbrio mental, pelo que na resolução de ocorrências podem ser utilizadas estratégias menos adaptativas, como o uso inapropriado da força (Moore & Donoheu, 1976, referidos por Dias, 2009). Esta constatação ainda se mantém actual, pois nos últimos anos temos assistido a uma vasto número de notícias envolvendo brutalidade policial. As perdas do equilíbrio mental podem ser observadas através do aumento do número de suicídios de polícias a nível mundial e nacional (Santos, 2007). As consequências das más condutas policiais podem afectar não só os próprios polícias, como os suspeitos, o público que os observa, e a própria instituição policial (Dias, 2009).

Brown e Campbell (1994), Finn (1997), Lennings (1997), Collins e Gibbs (2003) referem que as principais fontes de stresse, para os polícias, são aquelas que envolvem as políticas e procedimentos das próprias organizações e não tanto o perigo e a tensão que a profissão encerra. Ou seja, afirmam que os maiores stressores ocupacionais na profissão de polícia são de natureza organizacional (e.g. problemas com a gestão, existência de superiores não competentes, clima organizacional), e não operacional (e.g. situações traumáticas).

Seguidamente irão ser apresentados os stressores mais comumente identificados, estes vão estar enquadrados na divisão basilar em que desenvolvemos o nosso estudo: stressores operacionais e stressores organizacionais.

### 1.3.1. Stressores Operacionais

Ramos (2001) refere que “o potencial indutor de stresse das propriedades das tarefas avalia-se no ajustamento ou desajustamento entre o trabalhador e natureza das tarefas inerentes ao seu trabalho” (p. 77). Anderson, Litzenberger e Plecas (2002) afirmam que os agentes da polícia estão expostos a stressores agudos, não normais para a maioria da população. Para Maia (2007) estas situações extremas são designadas de incidentes críticos e constituem-se como experiências potencialmente traumáticas. Estas podem-se verificar ao longo do seu dia-a-dia, onde a qualquer momento podem ser chamados para actuar em situações onde a sua vida, assim como a de outras pessoas, pode ser posta em risco.

Para Santos (2007), os polícias estão sujeitos frequentemente a situações traumáticas, podendo estas envolver situações de homicídio, tiroteio, experiência de quase-morte, lidar com sobreviventes de acidentes de viação ou desastre, crianças abusadas ou maltratadas, violência doméstica, entre outras circunstâncias. Dias (2009) ainda neste sentido, afirma que perante as adversidades a que os polícias estão sujeitos no seu dia-a-dia, as fontes que se podem considerar inerentes ao trabalho policial são as condições climáticas desfavoráveis, ter a vida em risco ou perigo, assim como ter que enfrentar e resolver situações complexas e difíceis perante multidões agressivas.

Por último, para Violanti (1996) existem três grandes incidentes traumáticos, que normalmente são classificados pelos polícias como especialmente stressantes, sendo eles: matar alguém no exercício das suas funções, a morte de um colega e a ocorrência de confrontos físicos.

Podemos então afirmar que a profissão de polícia exige que os profissionais estejam exposto mais frequentemente a situações traumáticas (do que a população normal). De



acordo com o DSM-IV (APA, 1994) estas podem ser definidas como “a experiência pessoal directa de um acontecimento que envolva a morte ou ameaça de morte ou ferimento grave, ou outra ameaça à integridade física; ou observar um acontecimento que envolva a morte, ferimento ou ameaça à integridade física de outra pessoa; ou ter conhecimento acerca de uma morte violenta ou não esperada, ferimento grave ou ameaça de morte ou ferimento vivido por um familiar ou amigo íntimo” (p. 435). Segundo esta definição foi também incluída a existência de uma resposta à situação de trauma, que inclui medo intenso, sentimento de incapacidade de ter ajuda ou horror (p. 435).

Tendo em consideração a existência de vivências traumáticas, não é de estranhar que os polícias apresentem uma maior probabilidade de revelar desordens físicas e emocionais que poderão estar relacionadas directamente com a experiência de stresse. Santos (2007) verificou que a depressão se correlacionava positivamente com as variáveis “homicídio ou ferimento de colegas”, “acidentes de viação graves onde esteve envolvido”, “acidentes de viação graves a que assistiu”, “já foi alvo de tiros durante o exercício das suas funções”. Pelo que estas circunstâncias operacionais potencialmente perturbadoras são passíveis de desencadear sintomas depressivos nos Agentes de autoridade portugueses.

Dempsey e Frost (2009) referem que a média dos batimentos cardíacos de Agentes envolvidos em acidentes críticos se mantém elevada até ao final do turno de trabalho, incluindo na produção do relatório do incidente, que é realizado na última hora do turno. Para além disto, existem evidências de que os agentes antecipam situações de stresse durante os turnos de serviço, pelo que iniciam a sua actividade com valores elevados de ansiedade antecipatória.

Segundo Mayhew (2001), os ataques aos agentes de polícia australianos são relativamente comuns, sendo que, em média, 10% da força polícia é atacada por ano. Normalmente estes ataques traduzem-se em conflitos físicos onde são utilizados, fluidos corporais, garrafas ou seringas. Acrescenta que os agentes do sexo masculino são mais atacados que as de sexo feminino, o que pode estar relacionado com a pouca prevalência de agentes femininos na polícia australiana (apenas 16.4%). Esta autora refere ainda a situação de violência doméstica, como uma que envolve maior risco de ataque, devido à sua imprevisibilidade. Afirma também que estes ataques ocorrem mais frequentemente nos fins-de-semana e à noite, e que são comuns durante a detenção de criminosos, assim como quando têm que os escoltar para outros locais. A maioria destes ataques físicos incide na cabeça, face, membros superiores e torso dos agentes. De referir que os Agentes que são

vítimas de ataques são geralmente novos, encontrando-se a executar este serviço há sete ou menos anos.

Um estudo realizado por Santos (2007) conclui que, comparativamente a outras forças policiais (Polícia Judiciária e Guarda Nacional Republicana), os elementos da PSP são aqueles que mais ameaças e agressões verbais recebem durante a sua actividade profissional. Igual tendência foi verificada na variável “já prestou auxílio a colegas em apuros ou agredidos”.

Uma investigação desenvolvida por Brown, Fielding e Grover (1999) revelou que as Agentes policiais lidavam mais com situações de ofensas sexuais, do que os seus colegas do sexo masculino, o que propiciava a possibilidade destas sofrerem de distresse psicológico. Esta situação era mais evidente em localidades mais remotas, onde as Agentes poderiam ser mais vítimas de vitimização secundária, pelo facto de serem elas as primeiras a assistir as vítimas. Este estudo salientou ainda o facto das Agentes referirem sentir-se isoladas e gostarem de ter outro agente que as acompanhasse com quem pudessem falar sobre a situação, para além de afirmarem falta de acompanhamento técnico e social nestes casos. Este sentimento de solidão foi identificado também em agentes do sexo feminino, assim como em agentes fardados, num estudo realizado por Brown e Fielding (1993). Este concluía que este sentimento tornava estes agentes mais vulneráveis a reacções adversas face a presença de determinados stressores.

De acordo com Brown et al (1999), os agentes que lidavam com o trânsito estavam mais susceptíveis ao stresse do que os outros colegas. Este dado foi justificado com a presença em situações que possam envolver fatalidades rodoviárias, sendo esta exposição ao stresse ampliada quando lhes era permitido o porte e uso de arma. Yagil (1998) também analisou agentes de tráfego e verificou que a existência de sentimentos de apreensão dos condutores, face à função destes agentes, gera sentimentos de stresse, fúria e vergonha nestes últimos. Este dado advinha da má percepção que a generalidade dos condutores tem deste tipo de agentes e estava também associada a uma visão mais negativa por parte dos condutores mais novos.

Santos (2007) refere que os Agentes policiais sofrem de uma forma de isolamento social que está associada ao uso do distintivo e do uniforme, bem como o porte da arma. Isto porque a presença destes elementos pode criar uma espécie de separação entre a figura policial e a restante sociedade. Este isolamento pode também estar associado a outras questões, pois embora, na maior parte das vezes, a escolha da profissão de polícia se baseie em ideais e desejos nobres de ajudar os outros, com o passar do tempo, e devido à

interacção (negativa) com o público este idealismo pode ser substituído (Violanti, 1995). Esta substituição de ideais ocorre porque os polícias, normalmente, não estão envolvidos em actividades de prevenção, mas antes na resolução de crimes e situações que já tiveram lugar. Pelo que as suas interacções diárias com os civis usualmente não assentam numa vertente positiva, o que resulta numa progressiva e já instalada percepção negativa face ao seu trabalho. Principalmente nas áreas de maior criminalidade, estes são muitas vezes identificados como os “maus da fita”, os inimigos e uma força a ser evitada e temida (Wienecke, 1999). Para Loo (2003), referido por Santos (2007), as relações com a comunidade poderão representar uma importante fonte de stress principalmente quando o polícia sente que os seus esforços não são apreciados pelo público-alvo.

De acordo com o decreto-lei nº 299/2009, de 14 de Outubro, os agentes da PSP têm o dever da disponibilidade (artigo 7º), pelo que “o pessoal policial deve manter permanentemente disponibilidade para o serviço, ainda que com sacrifício dos interesses pessoais” (p. 4). O facto de estarem sempre disponíveis para o serviço pode conduzir a potenciais situações de stress. Este facto foi estudado por Berg, Hem, Lau, Haseth e Ekeberg (2005), em termos da relação com a localização urbana ou rural das esquadras. Assim, concluíram que os polícias de zonas rurais sofriam mais pressão laboral em tarefas operacionais, do que os de zona urbanas. Este facto devia-se à dificuldade em se sentir fora de serviço, pois trabalhavam e viviam em comunidades pequenas.

Não obstante a existência de situações traumáticas ou incidentes críticos, é necessário ter em atenção que estas não são muito frequentes, como pode ser constatado pela afirmação de Storch e Panzarella (1996), referidos por Newman e Rucker-Reed (2004), “*it is undeniable that the police work includes moments of very high stress, even terror, but this moments are rare*” (p. 106). Estes autores referiram ainda que, para além destes incidentes serem raros, são por vezes vivenciados como eustresse, ou stressores positivos, por agentes que gostam do risco inerente à profissão.

Mendes (2005), através de estudos realizados numa amostra de Agentes da PSP da zona norte do país, refere que a maioria dos sujeitos da amostra afirmou nunca ter sido agredido ou ter ficado ferido, havendo uma parte dos sujeitos (cerca de metade) que referiu ter sido alvo de agressões e ferimentos poucas vezes. No entanto, a maioria já teve algumas vezes que ir prestar auxílio a colegas em apuros ou agredidos que estiveram alguns envolvidos em conflitos. No entanto, só alguns ou poucos desses colegas estiveram envolvidos em ocorrências

com tiros. A reacção que perspectivam para a eventualidade de virem a levar um tiro ou ser agredidos, é maioritariamente de nunca ter pensado no assunto.

### 1.3.2 Stressores Organizacionais

Em termos de stressores organizacionais iremos abordar os seguintes temas: estrutura e cultura organizacionais, dimensão da organização, trabalho policial, conflito de papel e relações interpessoais.

#### -Estrutura e cultura organizacionais

Para Robbins (1998), uma organização pode ser definida como uma unidade social constituída por uma rede de ligações de sujeitos, através de uma estrutura organizacional, que funciona por determinados objectivos. Para este autor podemos distinguir entre dois tipos de estruturas organizacionais, as centralizadas e as descentralizadas. Na primeira situação as decisões são tomadas num único ponto da organização, normalmente controlado pelos administradores ou gestores da mesma. Quando na tomada de decisão são consultadas as opiniões de diferentes colaboradores (quando estes têm algum controlo sobre o seu cargo) estamos perante uma estrutura descentralizada. De realçar que quando as decisões são centralizadas tendem a conduzir a mais sinais de stress, nomeadamente: deterioração da saúde, baixa auto-estima, depressão e absentismo (Cartwright & Cooper, 1997).

Segundo Dias e Andrade (1984), a PSP é “uma instância formal de controlo virada para a manutenção da ordem e a aplicação da lei, nos termos da mais estreita legalidade” (p.444). Violanti (1995, 1996) afirma que a estrutura organizacional da polícia pode ser caracterizada pela sua rígida burocracia, assim como pela sua natureza quase militar. Ainda de acordo com este autor, esta formalidade da estrutura policial permite um maior controlo sobre o comportamento dos próprios polícias, e consequentemente permite garantir a passagem de uma determinada imagem da classe perante a sociedade. Esta rigidez estrutural implica também que as decisões sejam tomadas pelos membros do topo da hierarquia, sendo o processo de tomada de decisão pouco participativo. Bayley (1994) acrescenta que, em qualquer posto hierárquico, os elementos policiais parecem sentir-se desconfortáveis em tomar decisões, buscando continuamente suporte junto dos seus superiores.

Para além de uma estrutura definida, as organizações possuem um padrão de suposições basilares associadas a valores resultantes da história da organização, que serve

como referencial para o comportamento dos membros – cultura organizacional. É importante conhecer a cultura organizacional das organizações, pois é fundamental compreender os padrões de relacionamento e pensamento da estrutura organizacional. A cultura organizacional está intimamente relacionada com a forma como os trabalhadores percebem o clima organizacional, podendo-se inclusivamente assumir que este último é a parte visível da cultura organizacional (Ramos, 2001). Na perspectiva de Mendes (2005), a cultura organizacional policial enfatiza valores como “solidariedade, camaradagem, amizade, cumplicidade, complementaridade no perigo e na adversidade” (p. 70). Optar pela profissão de polícia significa que um vulgar cidadão, para se assumir como polícia (papel de polícia), tenha que assumir consequentemente este conjunto de valores. De acordo com Santos (2007), os sujeitos são levados a considerar que este papel de polícia se constitui como o melhor possível, o que poderá confinar as suas escolhas a esse papel em momentos de stress, assim como poderá restringi-los no uso de outros papéis sociais.

#### - Dimensão da organização

Morash e Harr (1995) sugerem que a dimensão do departamento policial pode explicar quer a existência, quer o nível de stress policial existente, sendo a relação entre as referidas variáveis de natureza positiva.

Adicionalmente, Brooks e Piquero (1998) encontraram diferenças significativas entre esquadras de pequena e grande dimensão no que se refere especificamente aos níveis de stress ocupacional apresentados pelos Agentes da polícia. Assim, os grandes departamentos são tipicamente descritos como burocráticos, como tendo um funcionamento semelhante ao militar (paramilitar), em que a distância social entre os superiores e subordinados é maior, o que afecta negativamente as relações entre eles. Um outro estudo realizado numa amostra de polícias noruegueses confirmou que em distritos com mais de 50 000 habitantes os Agentes da polícia experienciavam mais pressão laboral, mais stress laboral, sofriam mais lesões, e tinham menos suporte social do que Agentes de outras localidades mais pequenas (Berg et al., 2005). Oliver e Meier (2004) previam, no seu estudo com polícias, que houvessem maiores níveis de stress em departamentos de menor dimensão devido à falta de pares (o que teoricamente impediria fisicamente a comunicação). O estudo que realizaram demonstrou o contrário, ou seja, que existia mais stress nos locais maiores. No entanto, o facto de não poder falar com companheiros após algumas situações foi comprovado como sendo uma situação geradora de stress. Foi

comprovado que a questão da segurança, nomeadamente a falta dela, constitui-se como um possível stressor para agentes de meios pequenos, devido à falta de agentes para actuar, o isolamento, assim como da necessidade de chamar auxílio em determinadas situações (e o tempo que isso acarreta).

Um estudo realizado por Dias (2009), numa amostra de Agentes portugueses, revelou resultados contrários, ou seja, a não existência de maiores indícios de stress em Esquadras com elevado índice criminal (com dimensão superior). O autor justificou este facto com a heterogeneidade da amostra utilizada, referindo que é necessário atender à diferença das realidades analisadas, assim como à idade e experiência dos Agentes inquiridos.

#### - Trabalho policial

O trabalho policial é por si só inconstante, pois nunca se sabe quantas e quais ocorrências podem surgir ao longo do dia. Toch (2002) refere que estar sob stress pode estar associado quer a grande (sobrecarga de trabalho), quer a pouca quantidade de trabalho (subcarga de trabalho). A sobrecarga pode ser qualitativa, em termos de conteúdo do trabalho, ou quantitativa, em termos de quantidade do trabalho. Cooper e colaboradores (2001) afirmam que os sujeitos estão perante sobrecarga qualitativa quando percebem não ter condições pessoais para realizar o trabalho que têm a seu cargo. Já a subcarga é analisada qualitativamente quanto o sujeito já adquiriu determinadas competências e o seu trabalho não lhe permite utilizá-las.

Um estudo realizado por Burke e Mikkelsen (2005), numa população de Agentes da polícia, verificou que os polícias do sexo masculino percebiam uma maior sobrecarga quantitativa de trabalho, do que as agentes do sexo feminino. Lait e Wallace (2002) referiram que os colaboradores de organizações burocráticas afirmavam que o seu trabalho estava demasiado associado a tarefas administrativas (mais do que gostariam), o que pode ser considerado como sobrecarga de trabalho. Para Pines (1993) as tarefas administrativas são inconsistentes com as actividades profissionais a ser executadas, e fazem com que os profissionais se afastem do seu *focus* principal de acção. Para Lait e Wallace (2002) a questão da estrutura burocrática de uma organização, associada à quantidade de trabalho administrativo que é necessário para manter a eficiência da mesma, pode ser incompatível com a eficaz execução do trabalho dos trabalhadores. Quando este trabalho administrativo é avaliado pelo colaborador, como uma tarefa adicional ao que realmente lhe é exigido fazer, pode haver alguma dificuldade em equilibrar as

responsabilidades que lhe são exigidas, o que pode conduzir a conflitos de papel. Num estudo realizado por Brooks e Piquero (1998), com 2000 agentes da polícia, verificou-se que a carga administrativa era o principal stressor identificado, num conjunto de nove, onde por exemplo o stressor perigo se situava em quinto lugar.

Para Liberman, Best, Metzler, Fagan, Weiss, e Marmar (2002) a rotina pode-se constituir como o segundo maior stressor do ambiente policial. Esta, associada ao trabalho administrativo, à burocracia, e aos aspectos organizacionais do contexto policial podem-se constituir como tão stressantes como os perigos inerentes à função de polícia. Liberman et al (2002) demonstraram também (numa amostra policial) que o stressor rotina era um bom preditor de stresse, sendo inclusivamente mais forte que o efeito cumulativo de incidentes críticos.

Ainda dentro da temática do trabalho policial, Totterdell (2005) refere que as organizações podem usar variadas formas de horário de trabalho como sendo: trabalho por turnos, horário comprimido, horas extra, part-time, horário flexível, horários anuais, entre outros. É importante referir que qualquer tipo de horário pode ser considerado como stressor se não for considerado adequado por parte do trabalhador. No entanto, alguns tipos de horários tendem a estar mais associados com o stresse laboral. Este autor acrescenta que existem diversas razões pelas quais são usadas formas não tão convencionais de horário, nomeadamente a necessidade de não parar o trabalho, como acontece no caso das profissões como as de bombeiro, polícia, prestadores de cuidados de saúde, serviços básicos gerais, que trabalham geralmente por turnos. O sistema de turnos que opera 24 horas por dia (7 dias por semana), é considerado contínuo, o que exclui os fins-de-semana é considerado semi-contínuo, e aquele que pára durante a semana, assim como aos fins-de-semana é considerado descontínuo. Existe também diferenciação entre sistemas rotativos onde os trabalhadores sistematicamente trocam os turnos de trabalho e os sistemas permanentes, onde o trabalhador só trabalha num turno específico. As outras características principais que distinguem o trabalho por turnos estão associadas à hora em que o turno começa, à duração do mesmo, à velocidade de rotação (e.g. quantos turnos consecutivos foram realizados antes da mudança de turno), à direcção da rotação (e.g. para que turno é que o trabalhador transita), aos períodos de descanso entre turnos, assim como à regularidade e flexibilidade dos mesmos.

Totterdell (2005) referiu que a existência de trabalho por turnos pode ter como consequência um conjunto de dificuldades nos trabalhadores e nas suas famílias, nomeadamente na interferência nos ciclos circadianos dos primeiros. Lemos (1994) afirma

que a incidência de perturbações da quantidade e da qualidade do sono, em trabalhadores por turnos, é da ordem dos 60%. No que diz respeito à quantidade de sono, os trabalhadores por turnos dormem, em média, entre 4 a 7 horas, pelo que estão em estado de privação crónica. Relativamente à qualidade do sono, estes trabalhadores apresentam queixas associados ao despertar precoce, à interferência de factores ambientais (e.g. ruído), à existência de muitos sonhos e cansaço ao despertar. De acordo com Pereira (2009) “relativamente às perturbações psicológicas aliadas ao trabalho por turnos, em especial nocturnos, estas apresentam como principais indicadores da sua presença atitudes negativas por parte do trabalhador, das quais se destacam a irritação, tensão depressão, dificuldades de concentração e de memória, a ansiedade e todo um conjunto de outras alterações de humor, assim como altos índices de stress” (p. 44).

Ottman, Karvonen, Schmidt, Knauth, e Rutenfranz (1989), referidos por McNeill (1996), examinaram a existência de possíveis diferenças entre agentes de polícia que trabalhavam de durante o dia em comparação com outros que trabalhavam por turnos e descobriram uma maior prevalência de todos os sintomas físicos negativos analisados (e.g. problemas gastrointestinais) em trabalhadores por turnos.

#### - Conflito de papel

As organizações enquanto organismos constituídos por pessoas que se relacionam entre si, apresentam diversos grupos formais e informais, sendo estes constituídos por diversas normas explícitas e tácitas de funcionamento, relacionadas com o papel que cada um tem que desempenhar. Estes papéis são percebidos pelos outros elementos através de indicadores formais (e.g. descrição de funções) e informais (e.g. modo de actuar do trabalhador). De referir que a existência de um determinado papel organizacional pode ter consequências quer positivas (e.g. aumento da produtividade, progressão na carreira), quer negativas (e.g. sintomatologia associada ao stresse) (Beehr & Glazer, 2005). De forma ideal deveria ser claramente definido o papel organizacional de cada elemento de uma organização, mas tal pode não acontecer, o que pode conduzir a diversos problemas, pelo que o papel organizacional pode-se constituir como potencial stressor. Dentro desta temática iremos abordar o conflito de papel (Cooper et al., 2001; Ramos 2001). Assim, o conflito de papel ocorre quando há incompatibilidade de exigências na própria pessoa, ou seja, quando lhe são pedidas competências e comportamentos referentes a papéis distintos, que podem entrar em conflito entre si. Para Beehr (1995) o conflito de papel pode ser derivado da existência de dois ou mais conjuntos de exigências ou expectativas, num só



papel a desempenhar, que são incompatíveis. Esta incompatibilidade pode induzir reacções emocionais negativas. Para Violanti (1996) existe um forte contraste entre o papel de polícia e o papel de cidadão nos profissionais desta profissão. Esta dualidade é formada desde a entrada na instituição policial e vai sendo reforçada ao longo da carreira dos sujeitos. Esta dificuldade, em se dissociar do papel de polícia pode ser bastante evidente na altura da reforma, pois os polícias nesta situação, podem-se sentir inseguros, sem o amparo da identificação policial. Num estudo realizado por Hageman (1977), demonstrou-se que os agentes policiais novatos têm dificuldade em dissociar-se da sua profissão em contextos não laborais, o que pode levar ao choque de papel em ambientes informais. Este estudo acrescentou também que existe um maior conflito de papel em agentes casados do que nos solteiros.

#### - Relações interpessoais

Dentro desta temática irão ser apresentadas duas situações, a primeira aborda o isolamento interpessoal (relativamente ao seu núcleo de amigos e família), a que o polícia é sujeito no início das suas funções, e a segunda analisará as relações interpessoais no trabalho policial.

É importante referir, em termos da nossa realidade policial, o isolamento social pois grande parte dos efectivos policiais, quando termina os seus cursos, é destacada para fora das suas áreas de residência, obrigando-os a afastarem-se das suas famílias e relações significativas (Santos, 2007). Mendes (2005) afirma que “o destino primeiro da maioria dos alistados é Lisboa e suas periferias (...) o que pode causar uma inebriante autonomia, a que sobrevirá mais cedo ou mais tarde, um crescer da solidão, do desenraizamento, da incerteza, da inconstância, das preocupações próprias e alheias” (p.84). Campbell (1981, cit. in Violanti, 1996) refere que quando os indivíduos perdem o sentido de pertença a um grupo que deu forma à sua vida, eles consequentemente perdem a sua própria identidade. Com efeito, os polícias podem passar por esta vivência quando se vêem obrigados a viver longe da família e num meio muitas vezes estranho para eles (Santos, 2007).

As **relações interpessoais no trabalho** são um dos factores com grande influência no stresse, pois podem funcionar quer como stressores, quer como mediadores positivos (apoio social) na prevenção das suas consequências. De acordo com Ramos (2001), as relações precárias entre colegas de trabalho estão associadas a sentimentos de ameaça, desconfiança, baixo suporte, reduzido apoio interpessoal e ausência de empatia. Este tipo de relacionamento é importante porque define o clima organizacional, que quando positivo

pode favorecer o envolvimento do indivíduo na organização, assim como o rendimento individual. Quando o clima é menos positivo podem surgir questões associadas a conflitos interpessoais, que podem estar associados a várias variáveis. Os Agentes da polícia muitas vezes passam por momentos de grande stresse, considerando Toch (2002) que um destes momentos pode ocorrer quando, a um polícia, é destacado um parceiro com características de personalidade negativas (e.g. personalidade agressiva, controlador). Esta situação pode ser particularmente desagradável quando, em determinadas tarefas, os polícias são obrigados a conviver muito tempo, inclusivamente anos, com o mesmo parceiro, como acontece nos Estados Unidos nos carros patrulha. Outro tipo de relação interpessoal que pode ser problemática para os polícias está associado ao contacto com superiores. Quando estes usam as diferenças de poder de forma a acossar o subordinado, e deixá-lo com uma grande sensação de impotência, isto pode ser gerador de stresse.

Dentro da temática das relações interpessoais devem ser destacadas as situações de assédio. Para Rospenda e Richman (2005) o assédio é uma conduta verbal ou física que demonstra hostilidade ou aversão para com o indivíduo devido à sua cor de pele, religião, sexo, nacionalidade, handicap, orientação política, e cujo objectivo é intimidar o sujeito face à presença de um meio ambiente hostil.

A intervenção das mulheres na polícia americana iniciou-se nos anos 70 e até ao ano da realização do estudo (2001) a sua participação não era muito elevada, cerca de 11% (Morash, Kwak e Haarr, 2006), pelo que estas podem ser consideradas como um grupo minoritário no universo global da polícia. Toch (2002), em termos das relações de género, analisou as atitudes individuais, nomeadamente, a presença de dúvidas de agentes masculinos acerca da competência de agentes femininos. O autor conclui que as mulheres não são tidas em conta, pelos agentes masculinos, como más contratações, mas sim como tendo limitações, derivadas da sua fraqueza, timidez e tamanho físico. Relativamente ao assédio por género, um estudo realizado em polícias ingleses, por Parker e Griffin (2002) constatou, nas trabalhadoras femininas, a presença de maior distresse psicológico, derivado da necessidade de trabalhar mais como forma das agentes obterem, compensatoriamente, aprovação pelo seu trabalho. Ou seja, as Agentes policiais, devido ao assédio de género de que eram alvo sentiam-se compelidas a trabalhar mais, de forma a poderem demonstrar igualdade de condição. Estes autores desenvolveram um modelo teórico que sugere a existência de uma maior prevalência de assédio sexual em contextos caracterizados predominantemente por homens (rácio por sexo), assim como em ambiente tolerantes à existência de assédio. Alguns estudos (He, Zhao & Ren, 2005; Morash, et al., 2006),

revelaram que as Agentes policiais femininas apresentavam níveis de stress significativamente superiores que os Agentes masculinos. Comparativamente com estes, as Agentes também apresentavam significativamente mais problemas ao nível da sua subestimação física, da sua capacidade em influenciar a forma como o trabalho é realizado, assim como de assédio verbal e sexual (Morash, et al., 2006). Burke e Mikkelsen (2005) verificaram, numa população de polícias noruegueses, que as Agentes demonstraram maior iniquidade que os Agentes, verificou-se que estas eram sujeitas a tratamentos diferenciais (particularmente discriminação), assim como maior assédio sexual. Um estudo de He, Zhao e Archbold (2001) indicou que as Agentes do sexo feminino tinham diferenças estatisticamente significantes (em termos positivos), relativamente aos Agentes masculinos, no que diz respeito aos níveis de somatização e depressão. Morash e Haarr (1995) demonstraram que factores como a falta de influência na polícia, o assédio verbal, questões étnicas, sentimento de “invisibilidade” e subestimação de capacidades físicas são preditores consistentes da existência de stress em agentes do sexo feminino.

#### 1.4. Relação trabalho/não trabalho e família-trabalho

As teorias que estudam a relação entre o contexto de trabalho e o de não trabalho podem ser divididas em três categorias: efeito *spillover*, efeito compensatório e o não efeito. Na primeira categoria existe uma relação consistente e negativa entre os dois contextos, o efeito compensatório ocorre quando existe uma relação positiva entre os contextos, e, por fim, a última categoria afirma não haver uma relação entre os dois. Este autor refere ainda que as teorias por detrás desta categorização usualmente não estão relacionadas com o estudo do stress ocupacional, pelo que têm pouco impacto na sua formulação. Acrescenta que seria interessante cruzar dados relativos ao estudo da identificação de possíveis stressores dos sujeitos em contextos fora de trabalho, com os encontrados no contexto laboral. A relação entre o contexto laboral e o não laboral que tem sido mais objecto de estudo está relacionada com a interferência do papel do sujeito enquanto trabalhador e enquanto progenitor, nomeadamente nas mulheres.

Segundo Garcia, González e Peiró (1996) a área familiar ocupa, em termos gerais, um lugar central, em termos de importância, na vida das pessoas, embora frequentemente dediquemos mais tempo e energia à profissão. Os diferentes papéis que assumimos na família (e.g. pai, cônjuge) podem interferir com os que desempenhamos em outras áreas da nossa vida (como foi abordado na temática do conflito de papéis), estando o grau de interferência dependente das características pessoais do indivíduo. Clark (2000) afirma que

os sujeitos podem separar estas duas dimensões da sua vida, ou tentar integrá-las, conforme as fronteiras que estabelecem entre elas. Estas fronteiras podem ser físicas (e.g. espaços diferentes), temporais (e.g. tempos diferentes) e psicológicas (e.g. regras e valores que aplicam a cada um dos sistemas). Para além disso, as fronteiras têm distintos graus de permeabilidade, que definem a forma como estas duas dimensões se influenciam. Garcia e colaboradores (1996) acrescentam a importância de uma maior ou menor permeabilidade entre as diferentes esferas (e.g. horários de trabalho flexíveis) onde o sujeito se move, assim como a particularidade da situação. Este tipo de influência mútua pode gerar conflitos entre o trabalho e a família (conflito entre papéis a desempenhar) se as exigências de cada área foram incompatíveis entre si. Assim, podemos destacar três tipos de conflito família-trabalho: a) conflito fundamentado na discrepância temporal empregue em cada área, b) conflito baseado em esgotamento ou *strain*, experimentados numa das áreas e que tem influência na outra; c) conflito com base no comportamento (no sentido em que determinados comportamentos são incompatíveis com as expectativas de comportamento, em termos de papel, no outro contexto). Estes autores referem ainda três factores profissionais que se têm destacado no conflito família-trabalho: stressores relacionados com o papel laboral (e.g. conflito de papel), características da tarefa (e.g. variedade, complexidade e autonomia), características particulares do trabalho (e.g. horário laboral, envolvimento no trabalho,). A intensidade do potencial stresse derivado do conflito trabalho-família é determinada pelo tipo de relações que os indivíduos estabelecem entre estes dois domínios. O conflito pode estar relacionados com factores como: prioridades individuais, evitamento de papéis familiares, desenvolvimento de carreira e vontade em não desistir da identidade profissional em favor do cônjuge e da família (Cartwright & Cooper, 1997). De referir, que nos últimos anos harmonizar a família e o trabalho tornou-se mais difícil devido à exigência de excessivas horas de trabalho, o que em famílias com duplas carreiras pode ter consequências negativas.

Existem autores que afirmam, que devido à combinação da carga de trabalho (familiar e laboral), as mulheres apresentam mais sintomas de stresse que os homens (e.g. Duxbury & Higgins, 1991). Estes autores referem ainda existir diferenças de género relacionadas com status marital, relativamente à existência de stresse ocupacional. Assim, mães solteiras apresentam mais *strain* que mães casadas. Ainda de acordo com a investigação, não existem diferenças significativas de *strain* entre homens e mulheres casados e com filhos. No entanto, estes reagem de forma diferente, como já foi acima referido (e.g. as mulheres sofrem de mais stresse psicológico). As diferenças de género e a

vulnerabilidade ao stress são altamente específicas e dependentes do stressor em causa. Duxbury e Higin (1991) afirmam que, por exemplo, os maridos tendem a apresentar maiores consumos de álcool, do que as esposas, quando estão perante *strain* financeiro. Este facto é explicado pela ameaça ao pressuposto de que o homem é responsável pelo sustento da casa. Os autores referem também que, quando existe um maior envolvimento, por parte das mulheres, no trabalho estas se sentem culpadas por poder não ocupar o tradicional papel de mãe na sua família. Por sua vez, quando existe um maior envolvimento familiar por parte dos homens estes são vistos, pelo contexto laboral, como menos comprometidos com o seu trabalho.

Como já foi referido anteriormente, a profissão de polícia está entre as que sofrem de maiores índices de stress ocupacional. Weaver, Soutar e Savery (1988), referidos por McNeill (1996), encontraram resultados, numa amostra de 1900 polícias, que indicavam que os agentes apresentavam dificuldades quer em fazer amigos fora do âmbito da polícia, quer em manter uma vida familiar e social normal. Outros estudos verificaram que a existência de stress, e a exaustão a que este pode conduzir, afectava negativamente o casamento, onde pelo menos um dos cônjuges é polícia (Roberts & Leveson, 2001). Não obstante de isto se verificar na maior parte dos casos, outros houve em que nos dias nos quais os maridos experienciavam maiores níveis de stress, as esposas reportavam menos momentos de afectos negativos, assim como menor reciprocidade do afecto negativo. Os autores especulam que este comportamento das esposas tivesse o objectivo de diminuir a possibilidade de conflitos nestas alturas. Burke (1993), por sua vez, refere que as esposas dos polícias podem absorver muito do stress dos maridos e que a existência de exaustão emocional está associada, por parte das esposas, a conflitos familiares. Já segundo o estudo de Toch (2002), alguns agentes da polícia afirmavam não achar correcto partilhar informações do seu dia-a-dia com as suas esposas. Este facto advinha da convicção de que era errado incomodá-las com aspectos negativos e perturbadores da sua rotina de trabalho, principalmente quando elas tinham os seus próprios problemas. Foi verificado um argumento relativo à necessidade de protecção, e respeito pela sensibilidade dos outros elementos, principalmente familiares. Outro argumento estava associado à crença de que as pessoas que não trabalhavam na área não compreendiam as questões associadas ao contexto policial. Paradoxalmente nas situações que o agente contava os seus problemas laborais ao seu cônjuge, este facto parece ajudar o agente a lidar com eles.

De acordo com Brooks e Piquero (1998), o estado civil dos agentes da polícia afecta o nível de stress dos agentes. De forma geral, afirmam que os agentes casados

preocupam-se mais com o stresse que advém do público geral, sofrimento humano e o sistema de justiça. Outras investigações têm revelado que o casamento pode favorecer mais os homens do que as mulheres. Uma investigação elaborada por Kirkcaldy, Brown e Cooper (1998), no Reino Unido, relativamente aos dados demográficos associados ao stresse ocupacional em superintendentes policiais, demonstrou que ser casado e ter filhos constitui-se como factor de inoculação à pressão do trabalho. Para além disso, os sujeitos casados tendem a não apresentar com tanta frequência comportamentos relacionados com o tipo A de personalidade (traços relacionados com a competitividades e ansiedade), apresentando inclusivamente um leque diferente de estratégias de *coping* para lidar com o stresse. Este estudo também demonstrou que há poucas diferenças entre homens e mulheres no que toca ao stresse e ao *strain*, contudo elas existem nas estratégias de *coping*. Assim, as mulheres polícia, que ocupam cargos superiores, utilizam um número superior e mais adaptativo de mecanismos de *coping*. Para além disso, o facto de ter filhos estava associado a uma maior satisfação laboral e a uma melhor gestão da interacção trabalho-família.

## **SEGUNDA PARTE – ESTUDO EMPÍRICO**

## **2. Estudo empírico**

Esta parte do trabalho consiste na descrição do estudo empírico delineado e implementado. Neste sentido, delimitam-se, em seguida, os objectivos preconizados, a população-alvo, a caracterização dos participantes no estudo, os procedimentos, as técnicas de análise de dados e os resultados. Decidimos dividir o estudo em duas fases, de forma a facilitar a compreensão dos resultados apresentados. Assim, numa primeira fase vão ser apresentados os dados relativos à adaptação do questionário e, numa segunda fase, irá ser analisado o método do inquérito (*survey research*), com recurso à técnica do questionário anónimo e auto-administrado.

### **2.1. Objectivo do estudo e Questões de investigação**

O presente estudo tem como objectivo nuclear adaptar e validar dois questionários para a Polícia de Segurança Pública (PSP) Portuguesa desenvolvidos por McCreary e Thompson (2006) para a polícia canadiana. As escalas originais avaliam duas grandes categorias de stressores ocupacionais: stressores organizacionais (Organizational Police Stresse Questionnaire – PSQ-Org) (cf. Anexo 1) e stressores operacionais (Operational Police Stresse Questionnaire – PSQ-Op) (cf. Anexo 2). Estes questionários visam não só identificar os stressores organizacionais e operacionais presentes na vida profissional desta população específica – PSP, como também avaliar os níveis de stresse ocupacional sentidos pelos actores organizacionais face às duas valências identificadas pelos autores para o constructo em causa.

Foi igualmente nosso objectivo estudar as diferenças de percepção dos participantes acerca dos níveis de stresse ocupacional, em função quer de atributos organizacionais (nível de criminalidade), quer de um conjunto de variáveis sócio-demográficas (idade, sexo, habilitações literárias, estado civil, existência de filhos) e profissionais (anos de serviço total, função, categoria).

Assim, no seguimento dos objectivos propostos as questões de investigação levantadas para este estudo são: “*Quais são as características psicométricas do questionário QSO-PSP?*”; “*Quais as fontes de stresse percebidas pelos Agentes da PSP?*”; “*Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com atributos organizacionais?*”; “*Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis sócio-demográficas?*”; “*Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis profissionais?*”.



De forma a responder mais compreensivamente a estas últimas três questões, foram levantadas outras questões de investigação. No caso particular do atributo organizacional, a questão identificada foi *“De que modo é que se relaciona o nível de criminalidade com a percepção dos factores de stress identificados?”*. Em termos de questões associadas a variáveis sócio-demográficas formularam-se as seguintes questões: *“De que modo é que a variável escalão etário se associa às percepções de stress dos agentes (face às fontes de stress identificadas)?”*; *“Que relação existe entre a variável sexo dos polícias e as fontes de stress percebidas?”*; *“De que forma se relacionam as habilitações literárias dos Agentes com as categorias de stressores identificadas?”*; *“Qual a relação existente entre o estado civil dos PSP e as percepções de fontes de stress identificadas no estudo?”*; *“O facto de os agentes terem filhos interfere na forma como vivenciam as fontes de stress identificadas?”*. Em termos de características profissionais foram levantadas as seguintes questões: *“Qual a interferência da variável anos de serviço na PSP na percepção de stress relativo às fontes de stress identificadas?”*; *“Em que medida é que a função dos Agentes está relacionada com a percepção de stress relativo às fontes de stress identificadas no questionário?”*; *“Qual a interferência da variável categoria dos Agentes da PSP na percepção de stress, face às duas categorias de stressores identificadas?”*.

## 2.2. Método

Face aos objectivos deste estudo, e considerando o tipo de dados que se visou recolher, enveredou-se por um estudo empírico desenvolvido por um design de investigação de cariz qualitativo e quantitativo, ou seja design misto (Creswell, 2003). Devido à não exequibilidade da manipulação das variáveis em questão, e do controlo dos factores classificatórios, encontramos-nos perante uma investigação não experimental (Kiess & Bloomquist, 1985, Alferes, 1997) e transversal (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

## 2.3. Caracterização da população-alvo

De acordo com a Constituição Portuguesa, assim como pela lei orgânica da PSP (2007), a PSP constitui-se como uma força de segurança, com a natureza de serviço público, dotada de autonomia administrativa, que tem por funções defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos. Em situações de normalidade as suas actividades são desenvolvidas de acordo com os objectivos e

finalidades da política de segurança interna, com respeito pelos limites do respectivo enquadramento orgânico. Em situações de excepção, as suas atribuições são as decorrentes da legislação sobre defesa nacional, estado de sítio e estado de emergência.

Segundo o Plano de Actividades para 2009, em termos organizacionais, a PSP compreende a Direcção Nacional, sediada em Lisboa, os Comandos Metropolitanos de Lisboa e Porto, os Comandos Regionais da Madeira, com sede no Funchal e dos Açores, com sede em Ponta Delgada e os comandos de Polícia, nas restantes capitais de distrito. De destacar que todas estas unidades territoriais estão na directa dependência do Director Nacional. Ainda fazendo parte da orgânica da PSP estão dois estabelecimento de ensino: Escola prática de Polícia e o Instituto Superior de Ciências Policiais e de Segurança Pública (ISCPSP). O primeiro está sediada em Torres Novas, onde recebem formação os elementos que se candidatam a polícias e são ministrados cursos internos de promoção ao posto de subchefe e outros, enquanto que o ISCPSP, em Lisboa, está destinado ao recrutamento, selecção e formação dos Oficiais de Polícia, conferindo-lhes o grau de Licenciatura em Ciências Policiais. De acordo com Pereira (2009), relativamente à caracterização das funções das diferentes categorias funcionais, no que concerne ao número efectivos, a PSP integrava em 2009 cerca de 22 21477 funcionários com funções policiais (2 255 do sexo feminino). Estes encontravam-se hierárquica e funcionalmente agrupados nas seguintes categorias: Superintendente Chefe (9), Superintendente (1), Intendente (32), Subintendente (102), Comissário (132), Subcomissário (458), Chefe (1817), Subchefe (830), Agente Principal (12853) e Agente (5996).

Em termos funcionais, o dispositivo policial da PSP pode ser dividido em três níveis. O primeiro diz respeito ao policiamento genérico, habitualmente constituído por sujeitos em uniforme, que corresponde ao tradicional agente de patrulha, seja apeado ou motorizado (Patrulheiros). O segundo corresponde ao policiamento específico, que designa os Agentes que prestam serviço “à civil” e usam veículos comuns (Divisão de Investigação Criminal). No nível restante encontram-se as forças ou serviços especiais, aqui encontramos equipas de desactivação de engenhos explosivos e/ou equipas de segurança em subsolo (Corpo de Intervenção). Ainda nestas unidades especiais temos os sujeitos do Grupo de Operações Especiais e o Corpo de Intervenção, ambos sedeados em Lisboa, tendo o último destacamentos no Porto e em Faro. Existem ainda as Brigadas de Intervenção Rápida (BIR's), que se situam entre os patrulheiros típicos e as forças de manutenção de ordem pública. Estas brigadas têm uma constituição do nível

de secção (um chefe, mais 7 ou 8 Agentes) a quem são atribuídas missões mistas. O que implica que para além do patrulhamento apeado típico, podem ainda realizar operações pré-estabelecidas (trânsito, rusga, mistas de trânsito e rusga) ou inopinadas.

Tal como já foi aludido anteriormente o serviço da PSP é de carácter permanente e obrigatório (24 horas). Muito embora exista definido um horário normal de serviço, este poderá ser alterado sempre que se justifique, conforme decorre da Lei (Artº91º da Lei nº5/99, 27 de Janeiro). Refere o normativo legal que o patrulhamento da via pública é executado em regime de serviço por turnos. Para além do serviço de patrulha existem ainda outros serviços apoio ao serviço dito operacional que também laboram nesses sistemas de trabalho. De uma forma geral a PSP trabalha num sistema de turnos contínuo (4 turnos diários de 6 horas cada um), onde os agentes executam diariamente um turno de 6 horas, que se pode iniciar à uma da manhã, sete da manhã, uma da tarde ou sete da tarde.

## **2.4. Primeira fase do estudo**

### **2.4.1. Objectivos**

A primeira fase do estudo teve como objectivos adaptar os questionários iniciais para a população portuguesa, de forma a obtermos duas versões finais aplicáveis para o nosso estudo, assim como a aplicação de um *focus-group*. Particularmente, no nosso estudo, o *focus-group* abarcou os seguintes objectivos: (1) obter uma primeira impressão da realidade policial Portuguesa e encontrar possíveis desfasamentos com a realidade Canadiana; (2) incitar o debate entre os diversos profissionais da PSP (de forma a avaliarmos quais os factores relevantes, relativos ao stresse, na sua profissão); (3) avaliar a pertinência do agrupamento dos stressores policiais em dois grandes factores (organizacionais e operacionais) de acordo com as escalas originais; (4) acrescentar itens relativos a outros aspectos (não contemplados nos instrumentos iniciais); (5) avaliar o *feedback* dos membros do grupo face aos questionários originais (pertinência dos itens, questões linguísticas).

#### 2.4.2. Amostra

No sentido de concretizar o trabalho de campo, relativamente a ambas as fases do estudo, foram, primeiramente, estabelecidos contactos com a Direcção Nacional da Polícia em Lisboa de modo a obtermos a autorização formal e institucional para a respectiva recolha de dados, tendo esta sido posteriormente viabilizada de forma positiva junto do Comando Metropolitano do Porto. Partindo desta fase de aprovação institucional para a aplicação e recolha de questionários junto da população-alvo de estudo, os nossos contactos ulteriores foram sempre efectuados através do Agente responsável pelas Relações Públicas do respectivo Comando Metropolitano do Porto (Dr. Veiga) - contacto de ligação fundamental entre os Investigadores responsáveis pelo presente estudo e as respectivas Esquadras e seus Agentes. ´

No sentido de implementar o *focus-group*, foi-lhe pedido que convocasse um grupo de dez Agentes da PSP, de entre um conjunto de dez esquadras do Concelho do Porto, no qual estivessem representados Agentes de ambos os sexos.

Relativamente às características dos participantes, verificou-se a presença de dez Agentes, oito homens (80%) e duas mulheres (20%) com idades entre os 27 e 57 anos ( $M=32.7$ ;  $DP=8.9$ ). Em termos de habilitações literárias, um dos participantes (10%) tinha frequência universitária, 5 (50%) tinham o 12º ano de escolaridade, enquanto que os restantes 4 (40 %) tinham habilitações até ao 12º ano de escolaridade. De realçar que 90% dos participantes eram casados ou estavam a viver em união de facto, sendo os restantes 10% solteiros. Para além disso, 80% dos Agentes tinham filhos, contra 20% que não tinham. Desempenhavam todos a função de Patrulheiro (100% da amostra), e apenas um dos sujeitos tinha a categoria de Chefe (10%), pelo que os outros 9 (90%) estavam contemplados na categoria de Agente. A experiência profissional total destes Agentes variou entre 4 e 33 anos ( $M=9.3$ ;  $DP=8.9$ ), em termos de anos de serviço na actual função na PSP os anos de serviço variavam entre 4 e 15 ( $M=7$ ;  $DP=3.36$ ).

#### 2.4.3. Procedimento preliminar

De forma a adaptar os instrumentos para a população portuguesa realizámos duas traduções para português dos questionários originais, seguidamente aplicámos a metodologia *back translation*, e numa fase final construimos duas versões dos questionários.

A metodologia *focus-group*, por sua vez, teve a duração de 90 minutos e foi efectuada de forma formal, directiva e estruturada, através da introdução de algumas perguntas (cf. Anexo 3) previamente construídas, de modo a alcançar os objectivos acima descritos.

De realçar que a adaptação do questionário ocorreu em finais de 2007, sendo que a aplicação do *focus-group* ocorreu em Janeiro de 2008.

#### 2.4.4. Técnica de análise dos dados

Seguidamente irão ser apresentadas as técnicas de análise de dados utilizadas em ambos os objectivos desta primeira fase do estudo. Assim, no que diz respeito à tradução dos questionários estes foram traduzidos por dois tradutores bilingues, que trabalharam independentemente, tendo sido formulada uma versão final (para cada questionário original), em língua portuguesa, que conjugou da melhor forma as duas traduções fornecidas. A retroversão da tradução consiste na análise da tradução, em comparação com os questionários iniciais, por alguém natural do local de origem do instrumento, no nosso caso do Canadá. Devido ao facto de não conhecermos nenhum cidadão canadiano este processo não foi possível de aplicar. Numa etapa seguinte, avaliaram-se as discrepâncias entre a nossa tradução e a versão original (metodologia *back translation*), e por fim, construíram-se duas versões finais, as mais apropriadas possíveis (em termos de equivalência de sentido) à nossa população.

No que diz respeito ao *focus-group*, numa fase inicial transcrevemos integralmente o conteúdo das gravações efectuadas na sessão, sendo que o passo seguinte consistiu na análise, de cada investigador, dos dados obtidos, através de uma leitura de todo o material obtido. Posteriormente, os investigadores envolvidos na análise reuniram-se de forma a analisar e a comparar os seus resultados. Neste sentido, procedemos à análise qualitativa dos dados (e.g. sugestões, preocupações), assim como dos dados quantitativos obtidos (quantificação dos sujeitos que concordaram e discordaram, frequência dos temas durante a discussão, características da amostra). Através da confirmação de semelhanças e diferenças chegaram a um consenso relativamente os resultados dos referidos objectivos propostos.

#### 2.4.5. Resultados

Em termos da adaptação dos questionários para a população portuguesa podemos considerar que o objectivo foi alcançado, pois não houve dificuldades de interpretação aquando da sua aplicação na nossa população do *focus-group*. Relativamente a esta metodologia consideramos que todos os objectivos que inicialmente propusemos foram alcançados, na medida em que nos deparámos com uma fácil indução da discussão do tema, onde surgiram diversas situações práticas associadas a variados stressores e onde foi possível rapidamente obter informações pertinentes sobre a realidade policial Portuguesa. De referir que para todos os Agentes presentes foi facilmente perceptível a divisão dos stressores em duas categorias (stressores organizacionais e operacionais). Para além disso, todos concordaram com a clareza dos itens de ambas as escalas. Através desta metodologia foi possível identificar catorze novos itens, considerados por todos os participantes como possíveis fontes de stress na realidade Portuguesa. Destes catorze itens, sete estavam relacionados com questões organizacionais: dificuldades de progressão de carreira, falta de apoio por parte da estrutura da PSP (e.g. Sindicato), ausência de subsídio de risco, sistema de avaliação, interacção com o núcleo de deontologia e disciplina, deslocamento da cidade de origem. Enquanto que os restantes sete itens introduzidos estavam relacionados com questões operacionais: impossibilidade de falar do trabalho com terceiros (externos ao serviço), interacção com o público, falta de controlo da vida social (e.g. folgas rotativas), uso de farda, porte e uso de arma, condução dos veículos policiais e realização do serviço em áreas problemáticas.

Posteriormente, na construção da versão final do questionário, ambas as escalas traduzidas foram agregadas, tendo-lhes sido acrescentados os catorze novos itens advindos do *focus-group*. O total dos 54 itens foram aleatorizados (cf. Anexo 5). Acrescentou-se uma página inicial que continha informação sobre o enquadramento geral da investigação a confirmação da confidencialidade dos dados e agradecimento pela participação (capa), e, um pequeno questionário cujo objectivo era obter informação sobre dados sócio-demográficos e profissionais (cf. Anexo 4).

## **2.5. Segunda fase do estudo**

### **2.5.1. Objectivos**

O objectivo desta segunda fase consistiu na análise dos dados recolhidos, com o objectivo de averiguar a validade da escala, assim como as suas características psicométricas. De forma específica podemos salientar os seguintes objectivos: calcular a validade de constructo e fiabilidade do Questionário de Stresse Ocupacional (QSO-PSP) para a PSP; caracterizar e analisar descritivamente os processos/dimensões do stresse ocupacional em Agentes da PSP resultantes da validação do questionário; estudar a influência de um conjunto de variáveis organizacionais, sócio-demográficas e profissionais sobre o stresse ocupacional em Agentes da PSP.

### **2.5.2. Amostra**

De acordo com Hair, Anderson, Tatham e Black (2006), o ideal para realizar a validação dos nossos instrumentos seria contar com um total de 10 sujeitos por item (dos questionários originais), o que não foi possível. Contudo, um mínimo aceitável está associado a 5 sujeitos por item, o que perfaz um total, no nosso caso particular, de 200 questionários. Assim, foram distribuídos um total de 400 questionários, e foram recepcionados 260.

Para a constituição da amostra necessária para esta segunda fase, foi pedido ao nosso contacto na PSP que indicasse um conjunto de nove esquadras com três diferentes níveis de criminalidade (baixo, médio e elevado).

A caracterização da amostra do presente estudo incide sobre variáveis de três tipos. Por um lado, são tidas em conta variáveis organizacionais e, por outro, analisam-se as características sócio-demográficas e profissionais dos participantes. Assim, no que diz respeito a atributos organizacionais analisaram-se a variável esquadra e o nível criminalidade. No que respeita às variáveis sócio-demográficas foram analisadas as seguintes: sexo, escalão etário, habilitações literárias, estado civil e existência de filhos. Em termos profissionais analisaram-se as variáveis: anos de serviço total e anos de serviço na actual função, função, anos de serviço na actual função, categoria, e esquadras.

### 2.5.2.1. Caracterização da amostra em função de variáveis organizacionais

#### - Esquadra

Relativamente à distribuição dos Agentes por esquadras, e não referindo o nome das mesmas por questões de confidencialidade, podemos estabelecer a seguinte ordem decrescente em termos de Agentes que a constituem: esquadra nº 2, (52 sujeitos, 22.0%), esquadra nº1 (49 sujeitos, 18.9%), esquadra nº 4 (33 sujeitos, 12.7%), esquadra nº 6 (27 sujeitos, 10.4%), esquadra nº 7 (23 sujeitos, 8.9%), esquadra nº 3 (20 sujeitos, 7.7%), esquadra nº 5 (19 sujeitos, 7.3%), esquadra nº 9 (17 sujeitos, 6.6%) e esquadra nº 8 (14 sujeitos, 5.4%) (cf. Quadro 1).

**Quadro 1** – Distribuição dos sujeitos inquiridos por esquadra

<b>Esquadras</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Esquadra nº1	49	18.9
Esquadra nº2	52	22.0
Esquadra nº3	20	7.7
Esquadra nº4	33	12.7
Esquadra nº5	19	7.3
Esquadra nº6	27	10.4
Esquadra nº7	23	8.9
Esquadra nº8	14	5.4
Esquadra nº9	17	6.6
<b>Total</b>	259	100.0

#### - Nível de criminalidade

Tendo em conta os três diferentes níveis de criminalidade em que foram agrupadas as esquadras de pertença dos participantes do estudo (alto, médio, baixo), pudemos constatar que a maioria dos respondentes trabalhava em Esquadras com elevado nível de criminalidade, ou seja 160 Agentes, que representaram 61.8% da amostra global. Seguem-se os Agentes das Esquadras com baixo nível de criminalidade, com 53 Agentes (20.5%), e por fim estão os polícias que trabalhavam em Esquadras com nível médio de criminalidade, que representam 17.8% da amostra, ou seja, 46 Agentes (cf. Quadro 2).



**Quadro 2** – Distribuição dos sujeitos inquiridos por nível de criminalidade

Nível de criminalidade	Frequência	Percentagem (%)
Baixo	53	20.5
Médio	46	17.8
Elevado	160	61.8
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100.0</b>

#### 2.5.2.2. Caracterização da amostra em função de variáveis sócio-demográficas

##### - Escalão etário<sup>1</sup>

A variável idade foi recategorizada em duas categorias, que designámos por escalão etário (entre 26 e 35 anos; entre 36 a 54 anos). Como podemos conferir no Quadro 3, em termos da análise do escalão etário dos sujeitos da amostra, existiu uma maior concentração de inquiridos (141 elementos) com idades entre os 26 a 35 anos (54.7%), seguidos da faixa etária de 36 a 54 anos que continha 117 sujeitos, que correspondem a 45.3% da amostra global.

**Quadro 3** – Distribuição dos sujeitos inquiridos por escalão etário

Idade	Frequência	Percentagem (%)
Entre 26 a 35 anos	141	54.7
Entre 36 a 54 anos	117	45.3
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0</b>

<sup>1</sup> Tendo em conta que a variável idade é *string* decidimos recategorizá-la, em duas categorias novas, que designámos de escalões etários.

- Sexo

Como podemos constatar no Quadro 4, 95.3 % dos respondentes são do sexo masculino (245 Agentes), sendo os restantes 4.7% (12 elementos) do sexo feminino.

**Quadro 4** – Distribuição dos sujeitos inquiridos por sexo

<b>Sexo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Masculino	245	95.3
Feminino	12	4.7
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100.0</b>

- Habilitações académicas<sup>2</sup>

No que respeita à distribuição dos respondentes em relação às habilitações académicas, os dados (cf. Quadro 5) permitem-nos verificar que na amostra em estudo existe uma maior percentagem de sujeitos (121) que possui habilitações até ao 12º ano de escolaridade (47.3%). Seguem-se os respondentes (103) com o 12º ano de escolaridade completo (40.2%), seguidos dos sujeitos (32) a frequentar E. Superior ou com licenciatura (12.5%).

**Quadro 5** – Distribuição dos sujeitos inquiridos por habilitações académicas

<b>Escolaridade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Até ao 12º ano	121	47.3
12º ano	103	40.2
A frequentar E. Superior ou com licenciatura	32	12.5
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100.0</b>

<sup>2</sup> Devido à pouca representatividade do número de Agentes nas categorias "A frequentar E. Superior" e "com licenciatura", considerámos pertinente analisá-las conjuntamente.

- Estado civil<sup>3</sup>

Relativamente ao estado civil actual dos inquiridos (cf. Quadro 6), a distribuição indica um maior número (210) de indivíduos casados ou união de facto (83.7%), seguidos dos solteiros (41 Agentes que correspondem a 16.3%).

**Quadro 6** – Distribuição dos sujeitos inquiridos por estado civil

<b>Estado civil</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Solteiro	41	16.3
Casado ou em união de facto	210	83.7
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100</b>

- Filhos

Os dados da amostra referiram que a maioria dos Agentes (196), tinha filhos (76%), contra apenas 24%, 62 polícias, que não tinham (cf. Quadro 7).

**Quadro 7** – Distribuição dos sujeitos pela existência de filhos

<b>Filhos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Sim	196	76.0
Não	62	24.0
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0</b>

### 2.5.2.3. Caracterização da amostra em função de variáveis profissionais

- Anos de serviço total

Relativamente aos anos de serviço total dos inquiridos (cf. Quadro 8), a distribuição ilustra um maior número de trabalhadores (132) entre os 11 a 20 anos (51.2% %), seguidos de 94 Agentes que têm o total de anos de experiência situado entre os 0 e 10 anos (36.4%), sendo que por último estão 32 Agentes, que têm experiência de anos de serviço total entre 21 a 31 anos (12.4%).

<sup>3</sup> Devido à baixa representatividade do estado civil divorciado, este foi retirado da análise.

**Quadro 8** – Distribuição da amostra por anos de serviço total

<b>Anos de serviço total</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Entre 0 a 10	94	36.4
Entre 11 a 20	132	51.2
Entre 21 a 31	32	12.4
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100.0</b>

- Função

Relativamente à função actualmente ocupada pelos Agentes inquiridos (cf. Quadro 9), a distribuição é ilustrativa da concentração de um maior número de indivíduos (133) na função de Patrulheiro (53%), seguidos por aqueles (74) que ocupam posições no Corpo de Intervenção (29.5%), e, por fim, pelos que trabalham na secção da Investigação Criminal, 44 Agentes que correspondem a 17.5% da amostra.

**Quadro 9** – Distribuição de Agentes por função

<b>Função</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Patrulheiro	133	53.0
Investigação criminal	44	17.5
Corpo de intervenção	74	29.5
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100.0</b>

- Anos de serviço na actual função

No que diz respeito à antiguidade na actual função exercida pelos Agentes, como pode ser verificado no quadro seguinte (cf. Quadro 10), a maioria destes (180 Agentes) trabalhava entre há 0 e 10 anos na actual função (70.3%), enquanto que os Agentes com experiência entre 21 a 30 anos na actual função representam a minoria da amostra (15 Agentes que correspondem a 5.9% da amostra). Os restantes 61 Agentes, da amostra, tinham experiência entre 11 a 20 anos na actual função, o que representava 23.8% do total.

**Quadro 10** – Distribuição da amostra por anos na actual função

Anos de serviço na actual função	Frequência	Percentagem (%)
Entre 0 a 10	180	70.3
Entre 11 a 20	61	23.8
Entre 21 a 30	15	5.9
<b>Total</b>	256	100.0

- Categoria

Como se pode verificar no quadro seguinte (cf. Quadro 11), a maioria dos Agentes (227) ocupa a categoria de Agente (88.3%), enquanto uma menor percentagem (%) tem a categoria de Chefe (30 polícias, que correspondem a 11.7%).

**Quadro 11** – Distribuição de Agentes por categoria

Categoria	Frequência	Percentagem (%)
Chefe	30	11.7
Agente	227	88.3
<b>Total</b>	257	100.0

### 2.5.3. Técnica de recolha de dados

Nesta segunda fase, aplicámos o método do inquérito (*survey research*), com recurso à técnica do questionário anónimo e auto-administrado.

### 2.5.4. Procedimento

Relativamente à distribuição e recolha dos questionários, no total de Esquadras, foram envolvidos não só os investigadores, que procederam à recolha da amostra presencialmente num conjunto de seis Esquadras, como também o responsável pelas Relações Públicas da área alvo de estudo, que procedeu à recolha num conjunto de três Esquadras. Este envolvimento na recolha de dados demonstrou-se viável e necessário na medida em que ao longo do período do trabalho de campo emergiram alguns constrangimentos advindos da falta de disponibilidade dos actores organizacionais em colaborar no estudo. Neste sentido, e perante a possibilidade da existência de um contacto directo entre as Esquadras e aquele mesmo responsável, foram tomadas as devidas precauções, instruindo-o acerca dos principais objectivos do estudo, assim

como das medidas de aplicação, no que se refere especificamente à confidencialidade no respectivo preenchimento.

A recolha dos dados, nesta segunda fase ocorreu entre Janeiro e Agosto de 2008.

#### 2.5.5. Técnica de análise dos dados

Os dados recolhidos foram analisados com o propósito de averiguar a validade do questionário, assim como a sua validade psicométrica. Neste sentido, numa primeira fase, após a recepção dos referidos questionários, procedeu-se à avaliação da tendência das respostas dadas pelos sujeitos analisando item a item, as frequências de resposta por opção. Posteriormente, analisou-se a distribuição das respostas omissas (*missing values*) por variável e por indivíduo no número total de questionários válidos recolhidos junto dos Agentes da PSP ( $n=260$ ).

Seguidamente, de forma a calcular a validade de constructo e fiabilidade do QSO-PSP procedemos à análise do questionário, que se iniciou com uma análise exploratória da dimensionalidade, tendo-se utilizado uma análise factorial exploratória, com recurso ao método de extracção em componentes principais. Após a análise da solução inicial, ainda que tenham sido apresentados dois factores, procedeu-se à realização deste mesmo procedimento estatístico forçando a dois factores através de uma rotação *Varimax*, na medida em que se pensou ser esta a solução mais adequada quer do ponto de vista estatístico, pela análise ao teste *scree* de Cattell (1966), pelos critérios de Kaiser (1970) e pela percentagem de variância total explicada, quer do ponto de vista da interpretabilidade teórica.

A caracterização e análise descritiva dos processos/dimensões do stress ocupacional em Agentes da PSP foi realizada com base na escala de resposta do instrumento de medida, que é composta por 7 níveis de respostas possíveis, que variam desde “Nenhum stresse” (nível 1) até “Excesso de stresse” (nível 7), passando por um nível intermédio (4) designado de “Stresse moderado”. Assim, quanto mais próximo for o valor médio de 7, maior a percepção de presença/existência de stresse ocupacional pelos participantes. Pelo contrário, quanto mais próxima for a média dos resultados de 1, menos presente estará a percepção de stresse no âmbito ocupacional.

Seguidamente no sentido de verificar a existência ou não, de diferenças nas percepções dos sujeitos inquiridos relativamente ao stresse ocupacional, em função de um conjunto variáveis organizacionais, sócio-demográficas e profissionais procurámos analisar e comparar diferentes grupos de participantes neste estudo. Isto ocorreu

considerando independentemente os dois factores que emergiram na análise dimensional do nosso questionário, ou seja stressores organizacionais e stressores operacionais. Esta nossa opção, em analisar individualmente as duas variáveis dependentes em causa, prendeu-se com o facto de conseguirmos deste modo obter uma variabilidade mais específica dentro das comparações efectuadas.

Para esta análise, estatística, recorreu-se ao *software* para tratamento estatístico de dados SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) – versão 15.0. Assim, quando os objectivos remeteram para uma análise das diferenças médias entre dois grupos relativamente a uma variável numérica, optámos pelo teste t de Student (*design* não relacionado) (Howell, 2006; Pestana & Gageiro, 2003). A opção pela utilização de análises da variância, unifactorial, (ONE-WAY ANOVA) prendeu-se com o objectivo previamente estabelecido de analisar um conjunto de variáveis (organizacionais, sócio-demográficas e profissionais), no sentido de comparar diferentes grupos de participantes, face aos dois factores que emergiram relativamente ao stress ocupacional (Howell, 2006; Kiess & Bloomquist, 1985). Nas comparações *post-hoc* optámos por utilizar, por um lado, o teste de Scheffé, uma vez que a desigualdade numérica entre os grupos em análise nos conduziram à selecção de um teste mais restritivo. Por outro, para as situações em que não existia igualdade de variância entre os grupos, a escolha recaiu sobre o teste de Games-Howell (Howell, 2006). Ao enveredarmos pela teste de Análise da Variância, considerámos como diferenças estatisticamente significativas as proporções entre grupos que assumiam um valor de probabilidade de a diferença entre as médias encontradas na amostra ser devido ao acaso igual ou inferior a .05 (Howell, 2006).

#### 2.5.6. Resultados

No que concerne à avaliação da tendência das respostas dadas pelos sujeitos analisando item a item, as frequências de resposta por opção constatou-se que as respostas obtidas nos 54 itens do questionário se distribuíam por todas as respectivas opções de resposta. Concluímos assim pela verificação de uma adequada variabilidade global de respostas por parte dos sujeitos inquiridos, bem como pelo poder discriminativo dos itens, visto que em nenhum item se verificou a concentração, numa única opção, de uma percentagem de respostas igual ou superior a 50%.

Através da análise das respostas omissas (*missing values*), eliminou-se um sujeito que apresentava mais de 10% de itens não respondidos (concretamente, 31.5%),

visto ser este o valor considerado pela literatura da especialidade como o ponto de corte aconselhável para a redução da probabilidade de enviesamento dos resultados (Bryman & Cramer, 1993; Roth, 1994). Assim, para os casos em que se verificou uma taxa de não-respostas até ao valor de corte aqui adoptado, procedeu-se à substituição das respostas nas variáveis do instrumento de medida pelo método de regressão (Hair, et al., 2006). Deste modo, a amostra final foi constituída por um total de 259 sujeitos. De acrescentar que a adopção do referido ponto de corte e do processo de substituição dos *missing values* foram apenas realizados relativamente às variáveis contínuas, pelo que na análise às variáveis discretas, o número total de sujeitos não corresponde ao número total de sujeitos da amostra final, devido à verificada ausência de respostas. Seguidamente irão ser demonstrados os resultados relativos à validade de constructo, assim como da fiabilidade do QSO para a PSP.

#### 2.5.6.1. Validade de constructo e fiabilidade do Questionário de Stress Ocupacional para a PSP

##### QI 1- “Quais são as características psicométricas do questionário PSO?”

A análise global das comunalidades conduziu à eliminação de 23 itens, pelo que dos 54 originais restaram 31 itens. Assim, numa primeira fase, a análise às comunalidades teve como ponto de corte de retirada de itens com valores abaixo de .40 (Stevens, 1986), pelo que foram retirados os itens 5 ( $h^2 = .083$ ), 8 ( $h^2 = .363$ ), 13 ( $h^2 = .364$ ), 16 ( $h^2 = .265$ ), 17 ( $h^2 = .334$ ), 18 ( $h^2 = .247$ ), 21 ( $h^2 = .396$ ), 22 ( $h^2 = .386$ ), 23 ( $h^2 = .351$ ), 30 ( $h^2 = .397$ ), 38 ( $h^2 = .362$ ), 39 ( $h^2 = .329$ ). De referir que esta eliminação foi feita passo a passo, ou seja, após a eliminação de cada conjunto de itens foi repetida a análise factorial em causa. Posteriormente, foram ainda retirados os itens que apresentavam saturações muito próximas nos dois factores extraídos: 9, 11, 19, 20, 29, 32, 35, 37, 40, 41 e 49. Voltando a realizar o procedimento estatístico com 31 itens, verificou-se que os indicadores fornecidos pelo teste KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*)<sup>4</sup> e pelo teste de

---

<sup>4</sup> Segundo Pestana e Gageiro (2000) e Maroco (2003), este indicador, que varia ente 0 e 1, é uma medida da homogeneidade das variáveis e compara as correlações simples com as parciais observadas entre as variáveis. Valores de KMO perto de 1 indicam coeficientes de correlação parciais pequenos, enquanto que coeficientes perto de 0 alertam para a inadequação de análises de redução de variáveis, na medida em que estas apresentam fracas correlações entre si. Estes autores apresentam os seguintes critérios para classificar a relação entre o indicador KMO e a prossecução das análises: < .50, inaceitável; entre .50 e .60, má; entre .60 e .70, razoável; entre .70 e .80, médio; entre .80 e .90 bom; entre .90 e 1 muito bom.



esfericidade de Bartlett<sup>5</sup> permitiam a realização da análise (Hair et al., 2006; Stevens, 1986). No que se refere ao primeiro, o resultado de .948 constitui um muito bom indicador da adequação da amostra. Relativamente ao segundo indicador, a matriz de correlações das 31 variáveis difere significativamente de uma matriz de identidade [ $\chi^2_{(465)} = 5186.914, p < .001$ ].

Após a extracção dos dois factores, verificámos que estes explicam 53.16% da variância total, sendo que o primeiro apresenta um valor próprio de 8.29, explicando 26.73% da variância, e o segundo assume um valor próprio de 8.19 e explica 26.43% da variância. Todos os itens apresentam saturações factoriais superiores a .45, valor considerado bom por Tabachnick e Fidell (2007). Especificamente, o primeiro factor é saturado acima de .517 por dezassete itens. O segundo factor é saturado acima de .526 por catorze itens (cf. Quadro 12).

**Quadro 12** – Saturações factoriais dos itens por factor para o Questionário de Stresse Ocupacional para a PSP (n = 259)

Nº	Item	Factor 1	Factor 2	$h^2$	r
7	Excesso de burocracia	.756	.141	.592	,678
3	Falta de recursos	.751	.102	.575	,648
6	Falta de pessoal (efectivos)	.702	.175	.523	,629
15	Equipamento inadequado	.692	.169	.507	,631
4	Excessivas actividades administrativas	.677	.182	.491	,623
10	Constantes mudanças ao nível da polícia/legislação	.671	.311	.548	,685
26	Actividades relacionadas com trabalho em dias de folga	.646	.425	.598	,738
27	Sistema de avaliação	.645	.344	.534	,701
1	Sensação de que diferentes regras são aplicadas a diferentes pessoas	.635	.266	.474	,648
12	Desigual distribuição de responsabilidade no trabalho	.634	.450	.604	,746
28	Interacção com o núcleo de deontologia e disciplina	.579	.353	.460	,657
33	Não dispor de tempo suficiente para estar com a família	.577	.372	.472	,636
14	Estilo de liderança inconsistente	.573	.332	.439	,624
24	Investigações internas	.550	.415	.475	,658
2	Sentir que tem sempre algo a provar à organização para a qual trabalha	.547	.363	.431	,605

<sup>5</sup> De acordo com os autores supracitados, o teste de esfericidade de Bartlett é um outro indicador da existência ou não de correlação entre as variáveis. Em conjunto com o KMO, permite avaliar a adequação da amostra para a utilização de análises que visam a redução do número de variáveis a componentes/dimensões.

31	Necessidade de fazer horas extraordinárias	.539	.435	,480	,633
25	Falta de apoio por parte da estrutura da PSP	.517	.405	,431	,623
53	Interacção com o público	.208	.752	,609	,723
47	Impossibilidade de falar do trabalho com terceiros	.250	.748	,622	,725
54	Porte e uso de arma	.145	.740	,568	,673
43	Fazer amigos fora do trabalho	.081	.738	,551	,624
36	Gerir a sua vida social fora do trabalho	.316	.737	,643	,659
45	Sustentar uma boa imagem em público	.256	.736	,607	,728
44	Falta de controlo da vida social	.423	.675	,634	,744
50	Limitações na vida social (ex. escolha de amigos)	.398	.659	,593	,726
46	Comentários negativos das pessoa (comunidade)	.327	.656	,538	,696
42	Falta de compreensão sobre o seu trabalho, por parte dos amigos e família	.352	.634	,526	,673
51	Sentir que está sempre em serviço	.496	.622	,634	,750
52	Uso de farda	.252	.616	,444	,614
48	Amigos/família sentem os efeitos do estigma associado à sua profissão	.417	.548	,475	,645
34	Trabalhar sozinho(a)	.354	.526	,402	,590

A análise ulterior à consistência interna dos dois factores retidos foi realizada, tal como referido anteriormente, através do cálculo do alpha ( $\alpha$ ) de Cronbach. Neste sentido, o primeiro factor apresenta um valor de alpha de .936, enquanto que o segundo factor apresenta um valor de alpha de .934 (cf. Quadro 13), valores considerados como excelentes indicadores de consistência interna, na medida em que se apresentam como superior a .90 (Hill & Hill, 2000).

As correlações corrigidas para este primeiro factor variam entre .623 e .678, valores que apontam para a qualidade dos itens na contribuição que efectuam para o score total da dimensão, ou seja para a constituição da medida. Para o segundo factor, as correlações corrigidas variam entre .509 e .723, valores que apontam para a qualidade dos itens na contribuição que efectuam para a constituição da medida (cf. Quadro 12).

**Quadro 13 – Síntese da análise psicométrica do questionário QSO-PSP**

Factores	Nº itens	M	DP	$\alpha$
Factor 1	17	75.41	21.87	.936
Factor 2	14	49.44	19.06	.934

## QI 2 - “Quais as fontes de stresse percebidas pelos Agentes da PSP?”

Após encontrada a solução factorial que do ponto de vista estatístico, e da sua interpretabilidade, foi considerada como a mais válida, procurou-se de seguida, uma designação para cada um dos componentes retidos. Tendo em conta a teoria sobre a temática, nomeadamente as designações das escalas originais (McCreary & Thompson, 2006), assim como o estudo teórico que esteve por base da sua elaboração (Symond, 1970), decidimos manter as designações. Assim, o primeiro factor é designado de stressores organizacionais, dizendo o segundo factor respeito a stressores operacionais. De acordo com esta divisão em duas grandes categorias de stressores, podemos afirmar que os stressores de natureza operacional estão relacionados com todas as questões que advêm da execução da profissão de polícia (e.g. situações traumáticas, uso e porte de arma), enquanto que os stressores organizacionais são aqueles que se relacionam directamente com questões que advêm da organização estrutural da profissão (e.g. burocracia, liderança).

### 2.5.6.2. Caracterização e análise descritiva dos processos/dimensões do stresse ocupacional em Agentes da PSP

Tendo em conta que a estrutura dimensional obtida neste estudo para o questionário, contempla dois factores (stressores organizacionais e operacionais) iremos proceder à descrição de cada um deles. Neste sentido, considerando o padrão descritivo global dos resultados obtidos, constata-se que os valores mínimos e máximos registados correspondem, respectivamente, a 1.10 e a 6.77, sendo a pontuação média obtida de 4.07 ( $DP=1.25$ ). Estes resultados afirmam que a média dos valores mínimos está muito associada à opção de resposta 1 (nenhum stresse), enquanto que a média do valor máximo está muito associada à resposta oposta (excesso de stresse). Já a pontuação média (4.07) indica que em termos globais, face às propriedades constantes do questionário, a percepção dos respondentes é de que aquelas se aplicam moderadamente ao contexto e realidade policial vivenciados pelos sujeitos inquiridos.

De forma mais específica, o factor relativo aos stressores organizacionais apresentou um valor mínimo de 1.0, enquanto o máximo foi 7.0, pelo que podemos afirmar que as médias das respostas estão perfeitamente associadas aos valores mais extremos de resposta presentes no questionário. Por sua vez, a média da dimensão em análise foi de 4.44 ( $DP = 1.29$ ), o que demonstra uma percepção moderada da existência

de stresse ocupacional dos Agentes da PSP que integram a nossa amostra face às preposições que subjazem à dimensão analisada.

Por último, o factor associado aos stressores operacionais apresentou uma média de 3.59 ( $DP = 1.38$ ), sendo o valor mínimo 1.0 e máximo de 6.77. Estes valores evidenciam a percepção da existência de um menor nível de stresse ocupacional face às questões concernente à dimensão dos stressores operacionais, comparativamente com os resultados obtidos ao nível do factor referente aos stressores organizacionais. Salienta-se ainda que embora o valor médio para o factor dos stressores operacionais se encontre próximo do valor da resposta central (stresse moderado), aquele se encontra um pouco abaixo deste.

Assim, de forma geral pode-se afirmar que os valores gerais do questionário vão no sentido de existir uma moderada percepção de stresse ocupacional por parte dos Agentes da PSP inquiridos. Em termos específicos, os valores médios de ambos os factores também estão associados ao valor médio de resposta. No entanto, salienta-se que a pontuação média mais elevada encontra-se associada ao factor designado por stressores organizacionais (cf. Quadro 14).

**Quadro 14** – Mínimo, máximo, média e desvio-padrão dos factores do questionário QSO-PSP (n = 259)

Variáveis	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
<b>Questionário Total</b>	1.10	6.77	4.07	1.25
<b>Factor 1- Stressores organizacionais</b>	1.00	7.00	<b>4.44</b>	1.29
<b>Factor 2- Stressores operacionais</b>	1.00	6.77	3.59	1.38

#### 2.5.6.3. Estudo da influência de um conjunto de variáveis organizacionais, sócio-demográficas e profissionais sobre o stresse ocupacional em Agentes da PSP

QI 3 - “*Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinados atributos organizacionais?*”

Com esta questão pretendemos compreender se os Agentes percebem de forma diferente os factores identificados como potenciais stressores ocupacionais (organizacionais e operacionais), tendo em conta características organizacionais, nomeadamente o nível de criminalidade da esquadra.

QI 3.1 - *De que modo é que se relaciona o nível de criminalidade com a percepção dos factores de stresse identificados?”*.

- Nível de criminalidade da Esquadra

Para averiguarmos, numa primeira instância, a existência de diferenças entre os diferentes níveis de criminalidade presentes na amostra (baixo, médio e alto), face ao factor referente aos stressores organizacionais, as respostas dos participantes ao QSO-PSP foram submetidas a uma Análise da Variância (ONE WAY ANOVA). Deste modo, tomou-se como variável independente o nível de *criminalidade* e como variável dependente a dimensão dos stressores organizacionais. Tal como podemos observar através da leitura do Quadro 15, conclui-se pela existência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em análise, pelo que os valores médios de stresse ocupacional, ao nível dos stressores organizacionais, apresentados pelos participantes do estudo divergem em função do nível de criminalidade [ $F_{(2, 256)} = 4.987, p = .008$ ]. O teste *post-hoc* de *Scheffé* permitiu-nos observar que as diferenças estatisticamente significativas apenas existem entre os grupos de médio e elevado nível de criminalidade, sendo o nível de criminalidade médio o que apresenta a média mais elevada ( $M=4.97$ ;  $DP=1.14$ ), comparativamente ao de elevada criminalidade ( $M=4.30$ ;  $DP=1.30$ ). Por últimos temos os valores apresentados pelo nível baixo de criminalidade ( $M=4.39$ ;  $DP=1.27$ ).

**Quadro 15** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por nível de *criminalidade*.  
Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=256).

Níveis de criminalidade	N	M	DP	F	p
Baixo	53	4.39	1.27	4.987	.008
Médio	46	4.97	1.14		
Elevado	160	4.30	1.30		

Seguidamente e no âmbito da análise da influência da variável nível de *criminalidade* sobre o factor relativo aos stressores operacionais, procedemos

identicamente ao cálculo da Análise da Variância. Os resultados obtidos permitem-nos concluir que, que a variável independente em questão (nível de *criminalidade*) apresenta a capacidade de diferenciar os participantes do nosso estudo no que se refere às pontuações médias que apresentam para o factor referente aos stressores operacionais [ $F_{(2, 256)} = 5.902, p = .003$ ] (cf. Quadro 16). Seguidamente, através do teste *post-hoc* de *Scheffé*, foi possível verificar que as diferenças se localizam entre os níveis médio e elevado de criminalidade. De realçar que novamente foi o nível médio de criminalidade que apresentou a maior média de resultados ( $M=4.20; DP=1.30$ ), seguido do nível baixo ( $M=3.57; DP=1.33$ ) e, por último, do nível elevado ( $M=3.42; DP=1.39$ ).

**Quadro 16** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por níveis de *criminalidade*.  
Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=251).

Níveis de criminalidade	N	M	DP	F	p
Baixo	53	3.57	1.33	5.902	.003
Médio	46	4.20	1.30		
Elevado	160	3.42	1.39		

QI 4 - “*Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis sócio-demográficas?*”.

Seguidamente pretende-se analisar a existência de diferenças em termos de algumas variáveis sócio-demográficas (escalão etário, sexo, habilitações literárias, estado civil, filhos) e a percepção de stresse ocupacional, quer organizacional, quer operacional por parte dos Agentes.

QI 4.1 - “*De que modo é que a variável escalão etário se associa às percepções de stresse dos Agentes (face às fontes de stresse identificadas)?*”

- Escalão etário

Com a finalidade de investigar a existência de diferenças, na percepção dos participantes, relativamente aos níveis de stresse ocupacional em função da variável Escalão Etário, procedemos ao cálculo do teste t de Student. Neste sentido, tomou-se como variável independente *Escalão Etário* e como variáveis dependentes as pontuações médias obtidas nos dois factores do QSO-PSP. Assim, primeiramente

analisou-se a capacidade detida por esta variável sobre a diferenciação dos sujeitos inquiridos face ao factor relativo aos stressores organizacionais (Factor 1). Neste sentido, aferimos através do teste t de Student pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em questão, [ $t_{(256)} = 1.268, p = .206$ ] (cf. Quadro 17).

**Quadro 17** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por variável *escalão etário*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).

Escalão etário	N	M	DP	t	p
Entre 26 a 35 anos	141	4.34	1.35	1.268	0.206
Entre 36 a 54 anos	117	4.54	1.20		

Seguidamente, procedeu-se à análise da influência da variável *Escalão etário* sobre o factor relativo ao factor 2 (stressores operacionais), tendo-se concluído, mediante o cálculo do teste t de Student, pela existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em comparação [ $t_{(256)} = 2.142, p = .033$ ] (cf. Quadro 18). De realçar que as idades compreendidas entre os 36 e os 54anos apresentaram a maior média de resultados ( $M=3.79$ ;  $DP=1.41$ ), seguida da média das idades compreendidas entre os 26 e os 35 anos ( $M=3.42$ ;  $DP=1.34$ ).

**Quadro 18** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por variável *escalão etário*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).

Escalão etário	N	M	DP	t	p
Entre 26 a 35 anos	141	3.42	1.34	2.142	0.033
Entre 36 a 54 anos	117	3.79	1.41		

QI 4.2 - “*Que relação existe entre a variável sexo dos polícias e as fontes de stresse percebidas?*”

- Sexo

No sentido de inquirir acerca da possível existência de diferenças na percepção dos participantes, a propósito dos níveis de stresse ocupacional em função da variável

Sexo procedemos ao cálculo do teste t de Student, tendo sido tomada como variável independente *Sexo* e como variáveis dependentes as pontuações médias obtidas nos dois factores do QSO-PSP. Desta forma, num primeiro momento, analisou-se a capacidade detida pela variável *Sexo* sobre a diferenciação dos sujeitos inquiridos face ao factor relativo aos stressores organizacionais (Factor 1). Neste sentido, e considerando esta variável independente, aferimos através deste teste pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação, face à variável dependente em questão. Desta forma assume-se que, relativamente aos stressores de âmbito organizacional, os homens e mulheres da nossa amostra não apresentam diferenças entre si [ $t_{(255)} = .751, p = .453$ ] (cf. Quadro 19).

**Quadro 19** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por *sexo*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257).

<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Masculino</b>	245	4.46	1.33	.751	.453
<b>Feminino</b>	12	4.17	.91		

Considerando, num segundo momento de análise, a influência da variável *Sexo* sobre o factor concernente aos stressores operacionais (Factor 2), concluiu-se mediante o cálculo do teste t de Student pela não existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em comparação. Dito de outra forma, não existem diferenças de sexo relativamente aos stressores organizacionais [ $t_{(255)} = .220, p = .826$ ] (cf. Quadro 20).

**Quadro 20** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por *sexo*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257).

<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>T</b>	<b>p</b>
<b>Masculino</b>	245	3.60	1.40	.220	.826
<b>Feminino</b>	12	3.51	1.31		



QI 4.3 - “De que forma se relacionam as habilitações literárias dos Agentes com as categorias de stressores identificadas?”

- Habilitações literárias

Num primeiro momento, averiguámos a existência de diferenças entre os sujeitos inquiridos no que respeita aos diferentes níveis de *habilitações literárias* face ao factor referente aos stressores organizacionais. As respostas dos participantes ao QSO-PSP foram então submetidas a uma Análise da Variância (ONE WAY ANOVA), tendo-se tomado como variável independente as *habilitações literárias*, e como variável dependente a dimensão dos stressores organizacionais (Factor 1). Tal como podemos observar através da leitura do Quadro 21, conclui-se pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em análise. Assim, os valores médios de stress ocupacional, ao nível dos stressores organizacionais apresentados pelos participantes do estudo não divergem em função das habilitações literárias dos Agentes [ $F_{(2, 252)} = 1.171, p = .312$ ].

**Quadro 21** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por *habilitações literárias*.  
Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=256).

Habilitações literárias	N	M	DP	F	p
Até ao 12º ano	121	4.55	1.25	1.171	0.312
12º ano	103	4.34	1.26		
A frequentar E. Superior ou com licenciatura	32	4.22	1.28		

Seguidamente, apurámos a existência de diferenças entre os sujeitos inquiridos no que concerne aos diferentes níveis de *habilitações literárias* face ao factor referente aos stressores operacionais (Factor 2). De realçar, que mais uma vez as respostas dos participantes ao QSO-PSP foram submetidas a uma Análise da Variância (ONE WAY ANOVA). Desta vez, tomou-se como variável independente a *habilitações literárias* e como variável dependente a dimensão dos stressores operacionais. Como se pode constatar no Quadro 22, conclui-se pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em análise. Assim, conclui-se que os valores médios de stress ocupacional, ao nível dos

stressores operacionais apresentados pelos participantes do estudo, não divergem em função da escolaridade dos Agentes [ $F_{(2, 253)} = 0.817, p = .443$ ].

**Quadro 22** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por *habilitações literárias*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=256).

Habilitações literárias	N	M	DP	F	p
Até ao 12º ano	121	3.70	1.39	0.817	0.443
12º ano	103	3.47	1.30		
A frequentar E. Superior ou com licenciatura	32	3.50	1.38		

QI 4.4 - “Qual a relação existente entre o estado civil dos PSP e as percepções de fontes de stresse identificadas no estudo?”

- Estado civil

Seguidamente, averiguou-se a existência de possíveis diferenças entre os sujeitos inquiridos no que respeita ao *Estado civil* face ambos os factores do questionário QSQ-PSP, pelo que as respostas dos participantes ao QSO-PSP foram submetidas a uma Análise da Variância (ONE WAY ANOVA). Deste modo, tomou-se, numa primeira fase, como variável independente o *Estado civil* e como variável dependente os stressores organizacionais (Factor 1). Tal como podemos observar através da leitura do Quadro 23, conclui-se pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em análise, pelo que os valores médios de stresse ocupacional ao nível dos stressores organizacionais apresentados pelos participantes do estudo não divergem em função do seu estado civil [ $F_{(2, 256)} = .060, p = .942$ ].

**Quadro 23** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por *estado civil*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=259).

Estado civil	N	M	DP	F	p
Solteiro	41	4.50	1.28	.060	.942
Casado ou união de facto	210	4.43	1.31		

No âmbito da análise da influência da variável *Estado civil*, sobre o factor relativo aos stressores operacionais (Factor 2), procedemos igualmente ao cálculo da ANOVA. Os resultados obtidos permitem-nos concluir que, tal como na dimensão dos stressores organizacionais, a variável independente em questão (*Estado civil*) não apresenta a capacidade de diferenciar os participantes do nosso estudo no que se refere às pontuações médias que apresentam para o factor referente aos stressores operacionais [ $F_{(2, 256)} = .843, p = .432$ ] (cf. Quadro 24).

**Quadro 24** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por *estado civil*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=259).

Estado civil	N	M	DP	F	p
Solteiro	41	3.80	1.40	.843	.432
Casado ou união de facto	210	3.54	1.38		

QI 4.5 - “*O facto dos agentes terem filhos interfere na forma como vivenciam as fontes de stresse identificadas?*”

- Filhos

Com o intuito de averiguar a existência de diferenças na percepção dos participantes a propósito dos níveis de stresse ocupacional em função da variável *Filhos*, procedemos ao cálculo do teste *t* de Student. Assim, considerou-se como variável independente a variável *Filhos* e como variáveis dependentes as pontuações médias obtidas nos dois factores do QSO-PSP. Deste modo, num primeiro momento, analisou-se a capacidade detida pela variável *Filhos* sobre a diferenciação dos sujeitos inquiridos face ao factor relativo aos stressores organizacionais (Factor 1). Neste sentido, aferimos através do teste *t* de Student pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em questão [ $t_{(256)} = .082, p = .935$ ] (cf. Quadro 25).

**Quadro 25** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por variável *filhos*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística *t* (n=258).

Filhos	N	M	DP	t	p
Sim	196	4.44	1.28	.082	.935
Não	62	4.42	1.32		

Considerando, num segundo momento de análise, a influência da variável *Filhos* sobre o factor concernente aos stressores operacionais (Factor 2), concluiu-se mediante o cálculo do teste t de Student pela não existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em comparação [ $t_{(256)} = .549$ ,  $p = .584$ ] (cf. Quadro 26). Pode-se então referir, não existirem diferenças estatisticamente significativas entre a existência de filhos dos agentes face aos dois factores em análise.

**Quadro 26** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por variável *filhos*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=258).

Filhos	N	M	DP	t	p
Sim	196	3.62	1.40	.549	.584
Não	62	3.51	1.37		

QI 5 - “*Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis profissionais?*”.

Seguidamente pretende-se analisar a existência de diferenças em termos de algumas variáveis profissionais (anos de serviço total, função e categoria) e a percepção de stresse organizacional e operacional, por parte dos Agentes.

QI 5.1 - “*Qual a interferência da variável anos de serviço na PSP na percepção das fontes de stresse identificadas?*”

#### - Anos de serviço na PSP

Num primeiro momento, avaliámos a possível existência de diferenças entre os sujeitos inquiridos no que respeita aos anos de serviço total na PSP, face ao factor referente aos stressores organizacionais (factor 1). Assim, as respostas dos participantes foram submetidas a uma ANOVA, tomando-se como variável independente a *Anos de serviço na PSP* e como variável dependente a dimensão dos stressores organizacionais. Tal como podemos observar através da leitura do Quadro 27, conclui-se pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em análise, pelo que os valores médios de

stressse ocupacional ao nível dos stressores organizacionais apresentados pelos participantes do estudo não divergem em função dos anos de serviço [ $F_{(2, 255)} = 1.35, p = .261$ ].

**Quadro 27** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por variável *anos de serviço na PSP* Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=258).

Anos de serviço na PSP	N	M	DP	F	p
Entre 0 a 10	94	4.35	1.22	1.35	0.261
Entre 11 a 20	132	4.40	1.37		
Entre 21 a 31	32	4.78	1.07		

Foi novamente aplicado uma análise de variância (ONE WAY ANOVA), tomando ainda como variável independente os *anos de serviço na PSP*, e como variável dependente a média obtida pelo segundo factor do QSO-PSP (stressores operacionais). De realçar, que foram constatadas diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos em análise, face aos stressores operacionais [ $F_{(2, 255)} = 3.262, p = .04$ ]. (cf. Quadro 28). O teste *post-hoc* de *Scheffé* permitiu-nos observar que as diferenças estatisticamente significativas apenas existem entre os grupos de sujeitos com experiência entre 0 e 10 anos, e os sujeitos com experiência entre 21 e 31 anos. De destacar que os Agentes com experiência situada ente os 21 e 31 anos apresentavam o valor de média mais elevado ( $M=4.78$ ;  $DP=1.07$ ), seguidos dos Agentes com anos de experiência entre os 11 e os 20 anos ( $M=4.40$ ;  $DP=1.37$ ), estando por último os polícias com anos de serviço compreendidos entre os 0 e 10 anos ( $M=4.35$ ;  $DP=1.22$ ).

**Quadro 28** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por variável *anos de serviço na PSP*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à ANOVA (n=258).

Anos de serviço na PSP	N	M	DP	F	p
Entre 0 a 10	94	4.35	1.22	3.262	0.04
Entre 11 a 20	132	4.40	1.37		
Entre 21 a 31	32	4.78	1.07		

QI 5.2 - “*Em que medida é que a função dos Agentes está relacionada com a percepção das fontes de stresse identificadas no questionário?*”

- Função

Num primeiro momento, avaliámos a possível existência de diferenças entre os sujeitos inquiridos no que respeita às diferentes funções executadas, face ao factor referente aos stressores organizacionais. Assim, as respostas dos participantes foram submetidas a uma ANOVA, tomando-se como variável independente a *Função* e como variável dependente a dimensão dos stressores organizacionais. Tal como podemos observar através da leitura do Quadro 29, conclui-se pela existência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em análise, pelo que os valores médios de stresse ocupacional, ao nível dos stressores organizacionais, apresentados pelos participantes do estudo divergem em função da sua função [ $F_{(2, 248)} = 4.987, p = .008$ ]. Aplicámos então o teste *post-hoc Games-Howell* de forma a analisar o sentido das diferenças identificadas e apercebemo-nos de diferenças significativas, em termos de stressores organizacionais entre as três funções identificadas. Neste sentido a função Patrulheiro apresentou o valor médio mais elevado ( $M=5.05; DP = 1.01$ ), seguido da Investigação Criminal ( $M=4.37; DP=1.01$ ) e, por último, do Corpo de Intervenção ( $M=3.42; DP=1.25$ ) (cf. Quadro 17).

**Quadro 29** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por *função*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) (n=251).

Função	N	M	DP	F	p
<b>Patrulheiro</b>	133	5.05	1.01	53.005	.000
<b>Investigação criminal</b>	44	4.37	1.01		
<b>Corpo de intervenção</b>	74	3.42	1.25		

No âmbito da análise da influência da variável *Função* sobre o factor relativo aos stressores operacionais (Factor 2), procedemos igualmente ao cálculo da Análise da Variância (ANOVA). Os resultados obtidos permitem-nos concluir que, tal como na dimensão dos stressores organizacionais, a variável independente em questão *Função* apresenta a capacidade de diferenciar os participantes do nosso estudo no que se refere às pontuações médias que apresentam para o factor referente aos stressores operacionais [ $F_{(2, 248)} = 39.991, p < .001$ ]. O teste *post-hoc Games-Howell* permitiu detectar

novamente diferenças estatisticamente significativas entre as três funções em causa, sendo que a função Patrulheiro apresenta a média mais elevada ( $M=4.20$ ;  $DP=1.30$ ), seguida da Investigação criminal ( $M=3.40$ ;  $DP=1.15$ ), e por último do Corpo de intervenção ( $M=2.64$ ;  $DP=1.16$ ) (cf. Quadro 30).

**Quadro 30** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por *função*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à Análise da Variância (ANOVA) ( $n=251$ ).

Função	N	M	DP	F	p
Patrulheiro	133	4.20	1.30	39.991	.000
Investigação criminal	44	3.40	1.15		
Corpo de intervenção	74	2.64	1.16		

QI 5.3 - “Qual a interferência da variável categoria dos Agentes da PSP na percepção de stresse, face às duas categorias de stressores identificadas?”

- Categoria

Como forma de averiguar a existência de diferenças na percepção dos participantes a propósito dos níveis de stresse ocupacional em função da variável *Categoria* procedemos ao cálculo do teste t de Student. Pelo que foram tomadas como variáveis dependentes as pontuações médias obtidas nos dois factores do QSO-PSP e como variável independente a *Categoria*. Assim, numa primeira fase, analisou-se a capacidade detida por esta variável sobre a diferenciação dos sujeitos inquiridos face ao factor relativo aos stressores organizacionais (Factor 1). Neste sentido, e considerando esta variável dependente, aferimos através do teste t de Student pela inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos em comparação face à variável dependente em questão, pelo que se refere relativamente aos stressores de âmbito organizacional, as duas categorias dos Agentes da nossa amostra não apresentam diferenças entre si [ $t_{(255)} = .389$ ,  $p = .697$ ] (cf. Quadro 31).

**Quadro 31** – Distribuição do factor relativo aos stressores organizacionais por *categoria*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t ( $n=257$ ).

Categoria	N	M	DP	t	p
Chefe	30	4.52	1.30	.389	.697
Agente	227	4.43	1.29		

Considerando, num segundo momento de análise, a influência da variável *Categoria* sobre o factor relativo aos stressores operacionais (Factor 2), concluiu-se mediante o cálculo do teste t de Student, novamente pela não existência de diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em comparação [ $t_{(255)} = .635$ ,  $p = .526$ ] (cf. Quadro 32). Assim, pode-se afirmar, que relativamente à amostra em causa, não existirem diferenças entre as duas categorias e os stressores organizacionais.

**Quadro 32** – Distribuição do factor relativo aos stressores operacionais por *categoria*. Teste de igualdade de valores médios para amostras independentes, recorrendo à estatística t (n=257).

<b>Categoria</b>	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Chefe</b>	30	3.73	1.44	.635	.526
<b>Agente</b>	227	3.56	1.37		



## DISCUSSÃO

O termo stressse foi descoberto na área da física, onde designava a tensão e o desgaste a que estão expostos os materiais. Foi utilizado pela primeira vez no sentido hodierno em 1936, pelo médico Hans Selye, na revista científica *Nature*. Para Maia (2005) “a exposição repetida a estas situações adversas pode dar origem a oportunidades de desenvolver estratégias adequadas para enfrentar os desafios das situações extremas, mas pode, igualmente, potenciar um mal-estar contínuo, provocando efeitos cumulativos que vão delapidando os recursos e tornando os sujeitos sucessivamente mais vulneráveis para fazer face a estes desafios” (p. 264). Estas consequências negativas advêm de um conjunto de situações relacionado com os mais diversos contextos, que excedem os recursos pessoais dos sujeitos, e que são designados por stressores (Chambel, 2005). Neste sentido o estudo do stressse ocupacional tem contribuído para a identificação de aspectos laborais que possam ser considerados como potencialmente geradores de stressse para a maioria dos indivíduos. O stressse ocupacional tem tido um papel cada vez mais relevante na nossa sociedade devido às consequências que tem demonstrado ao nível da saúde, assim como em termos organizacionais.

Se percepcionarmos o stressse ocupacional como uma transacção entre o ambiente de trabalho e as características do sujeito verificamos que o stressse resulta não só da situação em si, mas principalmente da forma como o indivíduo a percepciona (como ameaçadora ou não) (Cooper et al., 2001). Contudo, existem factores psicossociais considerados de risco a nível laboral, que podem produzir níveis de stressse prejudiciais (Beehr, 1995). Devido ao conhecimento acerca das consequências negativas do stressse torna-se de extrema importância que as entidades empregadoras identifiquem quais as fontes organizacionais indutoras de stressse, de forma a poder actuar na estruturação de ambientes laborais novos ou na reestruturação de ambiente laborais existentes, actuando no sentido da eliminação de situações potencialmente stressoras. O objectivo desta actuação reside no desenvolvimento e aplicação de medidas de prevenção (primárias), que podem poupar recursos económicos, quer aos sujeitos (ou ao Estado), quer às organizações.

Um caso particular de uma profissão que comumente é associada a situações de stressse é a de polícia. Existem diversos estudos que demonstram o facto desta profissão ser particularmente afectada por este fenómeno (e.g. Wienecke, 1999; Toch, 2002). A investigação relativa à identificação de categorias de stressores nesta profissão

tem sido bastante profícua, havendo actualmente bastantes classificações. A nossa investigação baseou-se em estudos desenvolvidos por Symond (1970) e McCreary e Thompson (2006), que dividem os stressores ocupacionais em stressores de natureza operacional e stressores de natureza organizacional. Os primeiros estão directamente relacionados com toda a estrutura organizacional da polícia e incluem factores como liderança, burocracia, comunicação, organização do trabalho. Já os stressores operacionais prendem-se com as características diárias da execução da profissão de polícia nomeadamente, o risco envolvido em algumas operações, o uso e porte de arma, o contacto com o público, entre outros. Embora a investigação teórica dê um maior ênfase aos stressores operacionais nesta profissão, a maioria dos estudos empíricos revela uma maior prevalência e influência (negativa) dos factores organizacionais (Brown & Campbell, 1994; Finn, 1997; Lennings, 1997; Collins & Gibbs, 2003).

Devido à escassez de estudos, acerca desta temática, na Polícia de Segurança Pública Portuguesa achámos bastante pertinente adaptar e validar instrumentos que nos permitam identificar, de uma forma válida, quais as fontes de stresse mais evidentes nesta profissão. Assim, este estudo teve como objectivo nuclear adaptar e validar dois questionários para a PSP Portuguesa desenvolvidos por McCreary e Thompson (2006) para a polícia Canadiana. Foi igualmente nosso objectivo caracterizar e analisar de forma descritiva os processos/dimensões do stresse ocupacional em Agentes da PSP. O último objectivo prendeu-se com o estudo das diferenças de percepção dos participantes, acerca dos níveis de stresse ocupacional, em função atributos organizacionais, variáveis sócio-demográficas e profissionais.

Para cada um destes objectivos foram formuladas as seguintes questões de investigação: *“Quais são as características psicométricas dos questionários PSO?”*; *“Quais as fontes de stresse percebidas pelos Agentes da PSP?”*; *“Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinados atributos organizacionais?”*; *“Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis sócio-demográficas?”*, *Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis profissionais?”*.

Iremos seguidamente analisar e discutir os resultados para cada uma destas questões de investigação.

#### QI 1- “Quais são as características psicométricas dos questionários PSO?”

Após a elaboração do *focus-group* foram identificados 14 novos itens, 7 de natureza organizacional (dificuldades de progressão de carreira, falta de apoio por parte da estrutura da PSP (e.g. Sindicato), ausência de subsídio de risco, sistema de avaliação, interacção com o núcleo de deontologia e disciplina, deslocamento da cidade de origem) e, outros 7, de natureza operacional (impossibilidade de falar do trabalho com terceiros (externos ao serviço), interacção com o público, falta de controlo da vida social (e.g. folgas rotativas), uso de farda, porte e uso de arma, condução dos veículos policiais e realização do serviço em áreas problemáticas). Juntaram-se estes 14 novos itens aos 40 das escalas iniciais, aplicou-se o questionário e seguidamente analisaram-se as qualidades psicométricas do mesmo. A análise global das comunalidades conduziu à eliminação de 23 itens, pelo que dos 54 iniciais restaram 31. Foram eliminados 7 dos 14 itens acrescentados ao questionário original após a realização do *focus group*. Assim, dos sete itens organizacionais acrescentados, apenas os relativo à “interacção com o núcleo de deontologia e disciplina” e à “falta de apoio por parte da estrutura da PSP (e.g. Sindicato)” permaneceram na versão final. Este resultado vai, de alguma forma, contra o que estávamos à espera, principalmente no que diz respeito ao stressor “ausência de subsídio de risco”, que foi apontado como uma das grandes reivindicações dos participantes no *focus-group*. Julgamos que o item relativo ao deslocamento da cidade de origem não singrou pois a grande maioria dos sujeitos estava perto da sua cidade de residência/natal. Isto porque todos os presentes foram sujeitos a nove meses de formação em Torres Vedras tendo seguidamente sido colocados em Lisboa. A partir do momento em que começaram a exercer a profissão em Lisboa puderam pedir transferência para outras localidades. Como o Comando Metropolitano do Porto é o segundo maior do país existe uma maior facilidade de transferência, que no caso dos sujeitos que participaram no *focus-group* rondou os 4/5 anos de espera. Pelo que todos os sujeitos da amostra já se encontravam em situação mais favorável, em termos pessoais, do que a inicial.

Relativamente aos stressores operacionais identificados, os que permaneceram no questionário final foram: “interacção com o público”, “impossibilidade de falar do trabalho com terceiros (externos ao serviço)”, “porte e uso de arma”, “uso de farda”, “falta de controlo da vida social (e.g. folgas rotativas)”. Ou seja, apenas foram excluídos os itens “condução de veículos policiais” e “realização de serviço em áreas

problemáticas”. Novamente a eliminação do item relativo à condução do veículo surpreendeu-nos por ser uma temática que já foi bastante comentada nos meios de comunicação social e por ter suscitado bastantes reacções negativas no *focus-group*. O contorno negativo face à condução dos veículos policiais prende-se com o facto dos custos dos acidentes rodoviários serem imputados aos Agentes, não obstante a sua causa. Ou seja, se os Agentes tiverem qualquer tipo de choque com o carro policial, mesmo que seja em actos intrínsecos à sua profissão, este não é coberto por qualquer seguro institucional, sendo os próprios a acarretar com os custos do mesmo. O facto deste item não ter sido identificado como de alto stressse pode estar associado (supomos nós) ao baixo número de acidentes rodoviários na amostra utilizada.

Os cinco itens introduzidos relacionam-se de forma positiva com a investigação teórica por nós realizada, pois foram considerados como potenciais factores de stressse operacional, nomeadamente a interacção com o público (Violanti, 1995), o porte e uso de arma (Santos, 2007), o uso da farda (Santos, 2007) e a problemática associada ao trabalho por turnos (Pereira, 2009).

Verificámos que estes 31 itens estavam divididos por dois factores, sendo o primeiro constituído por 17 factores e o segundo por 14. Tendo em conta os questionários iniciais, decidimos manter as designações originais, pelo que designámos o factor 1 de stresssores organizacionais e o factor 2 de stresssores operacionais. Em termos de consistência ambos os factores apresentaram excelentes indicadores de consistência interna.

## QI 2 - “*Quais as fontes de stressse percebidas pelos Agentes da PSP?*”

Os nossos resultados não foram de encontro com a maioria dos estudos existentes que referem a profissão de polícia como uma das que mais sofrem de stressse ocupacional (Collins e Gibbs, 2003). Os dados relativos a ambos os factores identificados demonstraram que as tendências de resposta da nossa amostra se situaram muito no valor médio de stressse (4). Este facto verificou-se para cada um dos factores, assim como relativamente ao questionário total. Estes resultados implicam que estamos perante uma moderada percepção de stressse ocupacional por parte dos Agentes da PSP inquiridos. No entanto, destaca-se que a natureza ou categoria de stresssor que mais pontuou, mesmo muito próximo do valor médio, foi a referente aos stresssores organizacionais, como é confirmado pela literatura (Brown e Campbell, 1994; Finn,

1997; Lennings, 1997; Collins e Gibbs, 2003). Este valor de stresse mais baixo, em termos operacionais, pode estar relacionado com o facto de a maior parte dos Agentes não presenciarem muitos episódios potencialmente traumatizantes, devido à pouca existência dos mesmos. Neste sentido, Mendes (2005) realizou um estudo numa amostra de Agentes portugueses da zona norte do país, que refere que a maioria dos inquiridos afirmou nunca ter sido agredido ou ter ficado ferido, cerca de metade referiu poucas vezes ter sido alvo de agressões e ferimentos e poucos foram os que estiveram envolvidos em ocorrências com tiros.

Outra explicação para a pouca preponderância do stresse operacional pode-se prender com o facto de que as pessoas que enveredam por esta profissão terem gosto por profissões que envolvam risco, pelo que a sua presença não lhes causa stresse mas, sim, empolgação.

O facto de esta profissão apresentar uma sobrevalorização dos stressores organizacionais não tem que ser, só por si desencorajante, pelo contrário, pois permite-nos identificar melhor quais os factores que conduzem a maiores níveis de stresse, e permite aos investigadores desenvolver estratégias mais eficazes de forma a antecipar consequências nefastas.

QI 3 - *“Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinados atributos organizacionais?”*

Relativamente a atributos organizacionais apenas se avaliou a variável nível de criminalidade (baixo, médio e elevado). Esta apresentou diferenças estatisticamente significativas em termos de percepção de stresse face a stressores organizacionais e organizacionais. Neste sentido os testes que efectuámos permitiram-nos observar que as diferenças apenas existem entre os grupos de Esquadras de médio e elevado nível de criminalidade, sendo o nível de criminalidade médio o que apresenta a média de stresse mais elevada (em ambos os casos). Este dado está de acordo com o estudo realizado por Dias (2009), também numa amostra de Agentes Portugueses, que revelou não haver níveis de stresse superiores em Esquadras com grandes índices criminais, face a esquadras com menos números de ocorrência. O autor justificou este facto com a heterogeneidade da amostra utilizada, referindo que é necessário atender à diferença das realidades analisadas, assim como à idade e experiência dos Agentes inquiridos, argumentos com os quais concordamos.

QI 4 - *“Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis sócio-demográficas?”*

Em termos de variáveis sócio-demográficas foram analisadas as variáveis escalão etário, sexo, habilitações literárias, estado civil e existência de filhos. Dentro destas variáveis apenas o escalão etário apresentou diferenças estatisticamente significativas, e apenas, ao nível dos stressores operacionais. De realçar que os polícias com idades compreendidas entre os 36 e os 54 anos apresentaram a maior média de stresse seguida da média das idades compreendidas entre os 26 e os 35 anos. Este facto pode talvez ser explicado devido ao dever da disponibilidade dos Agentes da PSP (artigo 7º da lei orgânica da PSP). Como já referimos anteriormente, devido a terem que estar sempre disponíveis para o serviço pode conduzir a um aumento de potenciais situações stressoras, o que por sua vez, pode ter um efeito cumulativo, em termos de aumento dos anos de serviço. Este dado também é apoiado por um estudo realizado por Gershon, Lin, e Li (2002) que encontraram resultados que indicavam uma maior probabilidade de consequências de saúde relativas à exposição ao stresse em trabalhadores polícias com mais de 50 anos.

No que diz respeito às outras variáveis podemos afirmar que no nosso estudo não houve diferenças significativas, tal como refere a nossa revisão teórica (Kirkcaldy, Brown & Cooper, 1998), em termos de género estado civil e presença de filhos, face aos stressores organizacionais e aos operacionais. Em termos de estudos de género, os nossos resultados não vão de encontro com a revisão teórica por nós efectuada, que assume que as Agentes apresentam maiores níveis de stresse que os Agentes do sexo masculino (Parker & Griffin, 2002; He, Zhao & Ren, 2005; Morash, et al., 2006).

QI 5 - *“Em que medida é que as fontes de stresse identificadas se relacionam com determinadas variáveis profissionais?”*.

Em termos profissionais foram analisadas as seguintes variáveis: anos de serviço total, função e categoria. Relativamente a estes atributos profissionais apenas a variável categoria (Chefe e Agente) não demonstrou interferência, em termos de percepção de stresse por parte dos Agentes da PSP, relativamente aos dois factores do questionário.

No que diz respeito à variável função (Patrulheiro, Investigação criminal, Corpo de Intervenção) podemos afirmar a existência de diferenças de percepção de stresse entre os três tipos de funções, relativamente a ambos os tipos de stressores (organizacionais e operacionais). De realçar que em ambas as situações a função Patrulheiro foi aquela que apresentou um valor de média mais elevado, seguido da função Investigação Criminal e, por fim, do Corpo de investigação. É importante referir que a média de stresse, face a stressores organizacionais, foi superior em todas as funções, em comparação com a apresentada nos stressores operacionais. Em termos operacionais, esta predominância de stresse na função de Patrulheiro pode estar associada ao uso do distintivo e do uniforme, bem como ao porte da arma. Pois, de acordo com Santos (2007) a presença destes elementos pode criar uma espécie de separação entre a figura policial e a restante sociedade. Mendes (2005), por sua vez, verificou que, dentro da sua amostra, os Patrulheiros (em comparação com os que trabalhavam na Investigação Criminal e no Corpo de intervenção) constituíram-se como o grupo com maior valor global médio de exaustão (logo com mais probabilidades de ocorrências de *burnout*). Para além disso, possuíam também a mais elevada média de despersonalização e a menor média de realização pessoal.

O nosso estudo permitiu-nos concluir pela não existência de diferenças estatisticamente significativas entre a variável anos de serviço na PSP e os valores médios de stresse ocupacional, ao nível dos stressores organizacionais. Já relativamente aos stressores operacionais foram detectadas diferenças de percepção de stresse. Estas apenas existiram entre os grupos de sujeitos com menor (entre 0 e 10 anos) e maior número de anos de experiência (entre 21 e 31 anos). De destacar que os Agentes com experiência situada entre os 21 e 31 anos apresentavam o valor de média mais elevado, seguidos dos Agentes com anos de experiência entre os 11 e os 20 anos, estando por último os polícias com anos de serviço compreendidos entre os 0 e 10 anos. Este facto está intimamente relacionado com as diferenças estatisticamente significativas identificadas anteriormente na variável escalão etário. Pelo que é de esperar que quanto maior a idade do Agente, maior será a sua experiência profissional o que conduzirá, potencialmente, a maiores níveis de stresse.

## CONCLUSÃO E REFLEXÕES FINAIS

Com o propósito de se proceder à identificação de stressores ocupacionais específicos da polícia de segurança pública, decidimos adaptar e validar dois questionários canadianos sobre stress ocupacional. Numa fase inicial deste trabalho decidimos abordar a temática do stress (origem e conceito), seguidamente abordámos a emergência da problemática do stress ocupacional, tendo seguidamente abordado o stress ocupacional numa perspectiva mais policial (stressores que influem na profissão). Após esta revisão teórica partimos para a parte empírica do trabalho, onde inicialmente efectuámos um conjunto de procedimentos que nos conduziram à tradução dos instrumentos iniciais, sendo que seguidamente aplicámos uma metodologia *focus-group*. Esta permitiu-nos obter uma primeira impressão da realidade policial Portuguesa, encontrar possíveis desfasamentos com a realidade Canadiana, avaliar a pertinência do agrupamento dos stressores policiais em dois grandes factores de acordo com as escalas originais, acrescentar itens relativos a outros aspectos (não contemplados nos instrumentos iniciais), assim como avaliar o *feedback* dos membros do grupo face aos questionários originais. Com os resultados desta metodologia incluíram-se 14 novos itens às escalas iniciais, sete relacionados com stressores operacionais, e outros sete relacionados com stressores organizacionais. Posteriormente estes 14 itens foram acrescentados aos 40 originais e aleatorizados, de forma a constituir a versão a ser aplicada à nossa amostra. Foram distribuídos 400 questionários, por 9 Esquadras de polícia do Comando Metropolitano do Porto, tendo sido devolvidos 160.

Em termos de atributos organizacionais, a maioria dos sujeitos tinha experiência total na profissão entre 11 e 20 anos, tinha a função de Patrulheiro, possuía a categoria de Agente, estava na actual função há menos de dez anos e trabalhava em Esquadras com elevado nível de criminalidade. Em termos sócio-demográficos, verificámos que a maioria dos sujeitos era do sexo masculino, tinha entre 26 e 35 anos de idade, possuía escolaridade inferior ao 12º ano de escolaridade, estava casado ou em união de facto e tinha filhos.

Após a aplicação de uma análise factorial exploratória, com recurso ao método de extracção em componentes principais, pudemos constatar que estávamos perante dois factores. Ou seja, os itens agruparam-se de acordo com duas grandes categorias (organizacionais e operacionais). Através da análise global das comunalidades eliminámos 23 itens, pelo que dos 54 originais restaram 31. Após a extracção dos dois factores, verificámos que estes explicavam 53.16% da variância total, sendo que o



primeiro apresenta um valor próprio de 8.29, explicando 26.73% da variância, e o segundo assumiu um valor próprio de 8.19 e explica 26.43% da variância.

De realçar que todos os itens apresentaram saturações factoriais superiores a .45, valor considerado bom por Tabachnick e Fidell (2007). Em termos de consistência interna o primeiro factor apresentou um valor de alpha de .936, enquanto que o segundo apresentou um valor de alpha de .934, valores considerados como excelentes indicadores de consistência interna, na medida em que se apresentaram como superiores a .90 (Hill & Hill, 2000). As correlações corrigidas quer para o primeiro factor (variaram entre .623 e .678), quer para o segundo factor (variaram entre .509 e .723) apontaram para a qualidade dos itens na contribuição que efectuam para o *score* total da dimensão, ou seja para a constituição da medida.

Após encontrada a solução factorial que do ponto de vista estatístico, e da sua interpretabilidade, foi considerada como a mais válida (existência de dois factores) decidimos nomeá-los tendo em conta as designações das escalas originais (McCreary & Thompson, 2006), assim como o estudo teórico que esteve por base da sua elaboração (Symond, 1970). Assim, o primeiro factor foi designado de “stressores organizacionais”, dizendo o segundo factor respeito a “stressores operacionais”. De acordo com esta divisão em duas grandes categorias de stressores, podemos afirmar que os stressores de natureza operacional estão relacionados com todas as questões que advêm da execução da profissão de polícia, enquanto que os stressores organizacionais são aqueles que se relacionam directamente com questões que advêm da organização estrutural da profissão.

No que concerne à caracterização e análise descritiva dos processos/dimensões do stresse ocupacional em Agentes da PSP pudemos constatar que os valores gerais do questionário foram no sentido de existir uma moderada percepção de stresse ocupacional por parte dos Agentes da PSP. Em termos específicos, os valores médios de ambos os factores também estavam associados ao valor médio de resposta. No entanto, salienta-se que a pontuação média mais elevada encontrava-se associada ao factor designado por stressores organizacionais.

Procedemos seguidamente à averiguação de possíveis diferenças estatisticamente significativas entre atributos organizacionais, variáveis sócio-demográficas e profissionais face às pontuações médias dos factores de stresse identificados. Assim, relativamente a atributos organizacionais foi avaliado o nível de criminalidade da Esquadra (baixo, médio e elevado). Este apresentou diferenças

estatisticamente significativas em termos de stressores organizacionais e organizacionais (as diferenças apenas existiram entre os grupos de médio e elevado nível de criminalidade).

Dentro das variáveis sócio-demográficas foram analisadas as seguintes: escalão etário, sexo, habilitações literárias, estado civil e existência de filhos. Dentro destas variáveis apenas o escalão etário apresentou diferenças estatisticamente significativas, e apenas, ao nível stressores operacionais.

Por fim, relativamente à análise da forma em que as fontes de stressse identificadas se relacionam com determinados atributos profissionais, analisamos os seguintes: categoria, função e anos de serviço total e nível. De referir que a variável função demonstrou diferenças significativas em termos de pontuações médias de stressse, pelo que pudemos afirmar a existência de diferenças de percepção de stressse entre os três tipos de funções (Patrulheiro, Investigação Criminal e Corpo de Intervenção), relativamente a ambos tipos de stressores (organizacionais e operacionais). O nosso estudo permitiu-nos concluir pela existência de diferenças estatisticamente significativas entre a variável anos de serviço na PSP e os valores médios de stressse ocupacional, apenas ao nível dos stressores operacionais. Estas existiram entre os grupos de sujeitos com menor (entre 0 e 10 anos) e maior experiência número de anos de experiência (entre 21 e 31 anos).

De forma sumária, se analisarmos os resultados apresentados, quer da análise factorial exploratória, quer da consistência interna, à luz dos critérios de determinação dos factores estabelecidos, podemos afirmar que a adaptação do questionário ao contexto da PSP possui excelentes qualidades psicométricas iniciais.

Assim, numa área de estudo em expansão, mas com diversas limitações em relação aos instrumentos de medida, o QSO consiste numa alternativa plausível tanto para investigações empíricas, como para diagnósticos internos ao nível da PSP. De referir que é um instrumento pequeno e de rápida aplicação, que pode ser aplicado conjuntamente (de forma a avaliar os dois tipos de stressores), ou de forma separada (consoante o objectivo do estudo).

Relativamente à população utilizada, observou-se uma moderada percepção de stressse não podemos assim considerar, nesta amostra, a problemática do stressse ocupacional como sendo preeminente. Neste sentido sentimos que é necessário realizar mais estudos, com amostra maiores, incluir mais Agentes do sexo feminino, assim como

polícias pertencentes a outras regiões do nosso país, de forma a serem identificadas populações que sejam mais afectadas por este fenómeno. Para além disso, talvez seja pertinente avaliar outras categorias de stressores, para além dos identificados por nós (stressores organizacionais e operacionais). Futuramente seria interessante elaborar estudos de natureza longitudinal (com recurso a um design de investigação experimental), por contraponto à natureza transversal da nossa investigação, de forma a podermos analisar a mesma população em dois pontos temporais distintos. Para além disso, sendo o stress um fenómeno transaccional e multi-determinado, seria importante acompanhar e avaliar a amostra de forma mais precisa, de modo a analisar características não exclusivamente relacionadas com a profissão de polícia (e.g. características psicológicas, história de vida, contexto de vida).

Em termos de limitações do nosso estudo podemos referir o facto da grande maioria dos Agentes não se encontrar deslocada da família, os polícias serem maioritariamente do sexo masculino e, finalmente, não termos tido, como sugere a literatura 10 sujeitos por item. Para além disso, derivado do facto da amostra ter sido circunscrita a uma zona particular do país, a generalização dos resultados deve ser cuidadosa.

Em termos específicos tivemos alguma dificuldade na aplicação do questionário, que podem estar relacionadas com a excessiva burocratização da organização da PSP, assim como a dificuldades de comunicação interna. Estes problemas foram identificados, aquando da autorização da aplicação do questionário nas 9 esquadras seleccionadas. Para tal ser realizado houve um comunicado escrito, por parte da Direcção do Comando Metropolitano do Porto, para todas as chefias das Esquadras a informar a existência do nosso estudo, assim como a data da nossa ida. Salvo duas excepções, aquando da nossa chegada às diferentes Esquadras ninguém sabia do nosso propósito, pelo que tivemos que aguardar confirmação com a pessoa responsável pelo serviço. Situações houve em que a autoridade máxima da Esquadra não se encontrava, por motivos de escala e não houve possibilidade de entrar em contacto telefónico com a mesma, ou de encontrar o ofício escrito, pelo que não pudemos passar os questionários presencialmente.

Sentimos também alguma reticência na aplicação dos instrumentos, pois os Agentes queixavam-se da falta de aplicação prática deste tipo de estudos, mas de uma forma geral os Agentes demonstraram-se muito receptivos ao seu preenchimento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agolla, J. (2009). Occupational stress among police officers: the case of Botswana police service. *Research Journal of Business Management*, 2 (1), 25-35.

Alferes, V. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e prática*. Coimbra: Almedina.

Amaro, F. (2006). Trabalho e saúde mental. In O. S. Barata (Ed.), *Temas e problemas de ciências do trabalho* (pp. 55-72). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

American Psychiatric Association (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-IV)*. Washington DC: American Psychiatric Association.

Anderson, G., Litzenberger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25 (2), 399-420.

Ardid, C., & Zarco, V. (2001). El estrés laboral. In A. R. Fernández. (Ed.), *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones* (pp. 235-245). Espanha: Ediciones Pirámide.

Asad, N., & Khan, S. (2003). Relationship between Job-stress and burnout: organizational support and creativity as predictor variables. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18 (3-4), 139-149.

Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. R. (2005). *Handbook of work stress*. United States of America: Sage Publications.

Bayley, D. (1994). *Police for the future*. Oxford: Oxford University Press.

Beehr, T. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge.

Beehr, T., Johnson, L., & Níeva, R. (1995). Occupational stress: coping of police and their spouses. *Journal of Organizational Behaviour*, 16, 3-25.

Beehr, T., Ivanitskaya, L., Glaser, K., Erofeev, D., & Canali, K. (2004). Working in a violent environment: The accuracy of police officer's reports about shooting incidents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 217-235.

Beehr, T., & Bhagat, R. (1985). Introduction to human stress and cognition in organizations, In T. Beehr. & R. Bhagat. (Eds.), *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective* (pp. 3-19). New York: John Wiley & Sons.

Beehr, T. & Glazer, S. (2005). Organizational role stress. In L. Barling., E. K. Kelloway., & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 7-33). United States of America: Sage Publications.

Berg, A. M., Hem, E., Lau, B., Habeth, K., & Ekeberg, O. (2005). Stress in the Norwegian police service. *Occupational Medicine*, 55, 113-120.

Berg, A., Hem, E., Lau, B., & Ekeberg, O. (2006). An exploration of job stress and health in the Norwegian police service: a cross sectional study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 1, 26.

Bishop, G. (1994). *Health psychology. Integration mind and body*. Boston: Allyn and Bacon.

Blackmore, J. (1978). Are police allowed to have problems of their own?. *Police Magazine*, 1 (3), 47-55.

Boyce, J. (2006). *Police officers under stress*. Arkansas: Criminal Justice Institute, University of Arkansas System, School of Law Enforcement Supervision.

Breakwell, G. (2002). A representação social dos factores de stress nos comandantes do exército britânico. In M. Lima, P. Castro & M. Garrido (Eds.), *Temas e debates em psicologia social: identidade, conflitos e processos sociais*. Lisboa: Horizonte.

Brewerton, P., & Millward, L. (2001). *Organizational research methods*. London: Sage Publications.

Bryman, A., & Cramer, D. (1993). *Análise de dados em ciências sociais. Introdução às técnicas utilizando o SPSS* (2ª ed.). Oeiras: Celta Editora.

Brooks, L., & Piquero, L. (1998). Police stress: does department size matter?. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 21 (4), 600-617.

Brown, J., & Fielding, J. (1993). Qualitative difference in men and women police officer's experience of occupational stress. *Work & Stress*, 7, 327-340.

- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994). *Stress and Policing: Sources and Strategies*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Brown, J., Fielding, J. & Grover, J. (1999). Distinguishing traumatic, vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers. *Work & Stress*, 13 (4), 312-325.
- Burke, R. (1993). Work-family stress, conflict, coping and burnout in police officers. *Stress Medicine*, 9, 171-180.
- Burke, R., & Mikkelsen, A. (2005). Gender differences in policing: signs of progress?. *Employee Relations*, 27, 425-436.
- Buunk, B. P., De Jonge, J., Ybema, J. F., & Wolff, J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P. J. Drenth, H. Thierry & C. J. de Wolff (Eds.), *The handbook of work and organizational psychology* (pp.145-182). Brighton: Psychology Press.
- Câmara, P., Guerra, P., & Rodrigues, J. (2001). *Humanator: Recursos humanos e sucesso empresarial*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Cattell, R. (1966). The scree test for the number of factors. *Multivariate Behavioural Research*, 2, 245-276
- Chambel, M. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In M. Pinto & S. Silva (Eds.), *Stress e bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp.105-132). Lisboa: Climepsi.
- Church, R., & Roberson, N. (1999). How state police agencies are addressing the issue of wellness. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 22, 304-312.
- Clark, C. (2000). Work/family border theory: a new approach of work/family balance. *Human Relations*, 53, 747-770.
- Collins, P., & Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: a study of origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256-264.
- Cooper, C. (2000). *Theories of organizational stress* (2nd ed.). Great Britain: Oxford University Press.

Cooper, C. (2003). Stress prevention in the police. *Occupational Medicine*, 53, 244-245.

Cooper, C., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress*. United States of America: Sage Publications.

Cooper, C., & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de “stress”: uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, II (2/3), 153-170.

Creswell, J. (2003). *Research design – qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (2<sup>nd</sup> ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

Cropanzano, R., Rupp, D., & Byrne, Z. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88, 160-169.

Cropanzano, R., Goldman, B., & Benson III, L. (2005). In J. Barling, E. Kelloway & M. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp .63-87). United States of America: Sage Publications.

Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., & Cardoso, C. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Rh Editora.

Davey, J., Obst, P., & Sheehan, M. (2000). Work demographics and officer's perceptions of the work environment which add to the prediction of at risk alcohol consumption within an Australian police sample. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 23 (1), 69-81.

Dempsey, J., & Forst, L. (2009). *An introduction to policing*. Florence. LY: Delmar Cengage Learning.

Dias, R. (2009). *Stress e satisfação profissional na polícia de segurança pública: estudo comparativo*. Dissertação de licenciatura não publicada. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna - Lisboa.

Dias, J., & Andrade, M. (1984). *Criminologia: O Homem delinquente e a sociedade criminógena*. Coimbra: Coimbra Editora.

Finn, P. (1997). *Reducing stress... A department-centered approach*. Retirado de <http://www.policestress.org/reduce.htm>.

Furnham, A. (1997). *The psychology of behaviour at work: the individual in the organization*. Hove: Psychology Press.

Galego, C., & Gomes, A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação. *Revista Lusófona de Educação*, 5, 173-184.

Garcia, F., González, P., & Peiró, J. (1996). El trabajo en relación com otros âmbitos de la vida. In J. Peiró & F. Prieto (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo: Aspectos psicosociales del trabajo* (vol.2) (pp.187-222). Espanha: Editorial Síntesis.

Gershon, R., Lin, S., & Li, X. (2002). Work stress in aging police officers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 44 (2), 160-167.

Ghioglione, R., & Matalon, B. (1992). *O inquérito*. Oeiras: Celta Editora.

Giles, H., & Anderson, M. (2003). Liability, stress, and community: communicative issues in policing. *Journal of Communication*, 545-550.

Gomes, A. (1991). Cultura organizacional: Estratégias de integração e de diferenciação. *Psychologica*, 6, 35-51.

Gomes, R. (2006). Stress ocupacional estratégias de confronto: desenvolvimento de um guião de entrevista para diferentes profissões. *Actas da XI conferência internacional de avaliação psicológica: Formas e contextos* (pp. 45-54). Braga: Universidade do Minho.

Gomes, A., Cabanelas, S., Macedo, V., Pino, C., & Pinheiro, L. (2008). Stress, saúde física, satisfação e “burnout” em profissionais de saúde: análise das diferenças em função do sexo, estado civil e agregado familiar. In M. Pereira & T. McIntyre (Eds.), *Actas do II congresso família, saúde e doença: modelos, investigação e prática em diferentes contextos de saúde* (pp. 178-192). Braga: Universidade do Minho.

Gonçalo, H., Gomes, A., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1, 165-178.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Hageman, M. (1977). *Occupational stress of law enforcement officers and marital and familial relationships*. Tese de doutoramento não publicada, Washington State University, Washington.

Hamburg, K., & Greif, S. (1996). New technologies and stress. In P. Drenth, H. Thierry & C. de Wolff (Eds.), *The handbook of work and organizational psychology* (pp. 209-332). Brighton: Psychology Press.



He, N., Zhao, J., & Archbold, C. (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal Police Strategies & Management*, 25 (4), 687-708.

He, N., Zhao, J., & Ren, L. (2005). Do race and gender matters in police stress? A preliminary assessment of the interactive effects. *Journal of Criminal Justice*, 33, 535-547.

Hill, M., & Hill, A.(2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições.

Howell, D. (2006). *Statistical methods for psychology* (6th ed.). USA: Thomson Wadsworth.

Jnik, J., & Kravitz, H. (1994). Linking work and domestic problems with the police suicide. *Suicide & Life-threatening Behavior*, 24 (3).

Jex, S. (1998). *Stress and job performance: theory, research, and implications for managerial practice*. London: Sage Publications.

Kelly, M., & Cooper, C. (1982). Stress among blue collar workers: a case study of the steel industry. *Employee Relations*, 3 (2), 6-9.

Kelloway, E., Sivanathan, N., Francis, L., & Barling, J. (2005). Poor leadership. In L. Barling., E. K. Kelloway. & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stresse* (pp. 89-112). United States of America: Sage Publications.

Kaiser, H. F. (1970). A second generation little Jiffy. *Psychometrika*, 35, 401-415.

Kiess, M., & Bloomquist, D. (1985). *Psychological research methods: a conceptual approach*. Boston: Allyn and Bacon.

Kirkcaldy, B., & Copper, C. (1992). Managing the stress of change. *Stress Medicine*, 8, 219-231.

Kirkcaldy, B., Brown, J., & Cooper, C. (1998). The demographics of occupational stress among police superintendents. *Journal of Managerial Psychology*, 13 (1/2), 50-101.

Kobasa, S. (1979). Stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.

Kompier, M., Cooper, C., & Geurts, S. (2000). A multiple case study approach to work stress prevention in Europe. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 371-400.

Krueger, R. A. (1994). *Focus Group: A practical guide for applied research*. California: Sage Publications.

Lait, J. & Wallace, E. (2002). Stress at work: a study of organizational-professional conflict and unmet expectations. *Industrial Relations*, 57 (3), 163-490.

Lau, B., Hem, E., Berg, A. M., Ekeberg, O., & Torgersen, S. (2006). Personality types, coping, and stress in the Norwegian police service. *Personality and Individual Differences*, 41, 971-982.

Lazarus, R. (1995). Psychological stress in the workplace. In R. Crandall. & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook* (pp. 3-14). Washington DC: Taylor & Francis.

Lazarus, R. & Monat, A. (1985). *Stress and coping*. New York: Colombia Press University.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1985). The concept of coping. In R. Lazarus & A. Monat. (Eds.), *Stress and coping* (pp. 189-206). New York: Colombia Press University.

Lehman, W., Farabee, D., Holcom, M., & Simpson, D. (1995). Prediction of substance use in the workplace: unique contributions of personal background and work environment variables. *Journal of Drug Issues*, 25 (2), 253-274.

Lemos, F (1994). Fisiologia do sono. *Psiquiatria Clínica*, 15 (4), 187-193.

Lennings, C. (1997). Police and occupationally related violence: a review. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20 (3), 555-556.

Levi, L. (2000). Preface: stress in organizations – theoretical and empirical approaches. In C. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. (pp. 5-15). Great Britain: Oxford Press.

Liberman, A., Best, S., Metzler, T., Fagan, J., Weiss, D., & Marmar, C. (2002). Routine occupational stress and psychological distress in police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25 (2), 421-49.

Macewen, K., & Barling, J. (1988). Interrole conflict, family support and marital adjustment of employed mothers: A short term, longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 241-250.

- Maia, A. (2007). Factores preditores de PTSD e critérios de selecção em profissionais de actuação na crise. In L. Sales (Ed.), *Psiquiatria da catástrofe* (p. 263-276). Coimbra: Almedina.
- Maslach, C., & Jackson, E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1999). Take this Job and... love it!. *Psychology Today*, 32, 50-54.
- Matteson, M., & Ivanchevich, J. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Matos, A. (1995). *Factores psicológicos na doença coronária*. Tese de Doutoramento não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Maroco, J. (2003). *Análise estatística com utilização do SPSS* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Mayhew, C. (2001). Occupational health and safety risks faced by police officers. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 196.
- McCreary, D., & Thompson, M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: the operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 494-518.
- McGowan, J., Gardner, D. & Fletcher, R. (2006). Positive and negative affective outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology*, 35 (2), 92-98.
- McNeill, M. (1996). Alcohol and the police workplace - factores associated with excessive intake. *ACPR Australasian Centre for Policing Research*, 119 (1). Retirado de [www.acpr.gov.au](http://www.acpr.gov.au).
- Mendes, M. (2005). *Emoções no contexto de policiamento: medo, exaustão emocional e procura de sensações, um estudo comparativo na PSP do Porto*. Tese de mestrado não publicada. Faculdade de Direito do Porto, Porto.
- Mendes, R. (2005). *A Prevenção criminal na PSP: Nova perspectiva de prevenção policial no combate ao crime e ao sentimento de insegurança*. Tese de mestrado não publicada. Faculdade de Direito da Universidade do Porto, Porto.
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational Environment Medicine*, 59, 67-72.

- Monat, A., & Lazarus, R. (1985). *Stress and coping: An anthology*. New York: Colombia.
- Morash, M., & Haarr, R. (1995). Gender, workplace problems, and stress in policing. *Justice Quarterly*, 12 (1), 113-140.
- Morash, M., Kwak, D., & Haarr, R. (2006). Gender differences in the predictors of police stress. *Policing: An International Journal Police Strategies & Management*, 29 (3), 541-563.
- Morgan, D. L. (1988). *Focus group as qualitative research*. Sage: Newbury Park, Sage Publication.
- Morgan, D. (1993). *Successful focus groups: Advancing the state of art*. California: Sage Publications.
- Newman, D., & Rucker-Reed, M. (2004). Police stress, state-trait anxiety, and stressors among US Marshals. *Journal of Criminal Justice*, 32, 631-641.
- Nunally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory*. EUA: McGraw-Hill.
- Oliver, W., & Meier, C. (2004). Stress in small town and rural law enforcement: testing the assumptions. *American Journal of Criminal Justice*, 29 (1), 37-56.
- Parker, S., & Griffin, M. (2002). What is so bad about a little name calling? Negative consequences of gender harassment for overperformance demands and distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (3), 195-210.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudo de Psicologia*, 9 (1), 45-52.
- Pasquali, L. (2003). *Psicometria: Teoria dos testes na psicologia da educação*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2000). *Análise de dados para as ciências sociais: a complementaridade do SPSS (2ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pines, A. (1993). Burnout: an existential perspective. In B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 33-51). Washington DC: Taylor Frances.
- Pines, A., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.

Plano de Actividades da PSP (2009). Ministério da administração interna, polícia de segurança pública, direcção nacional: Lisboa.

Quick, J., Quick, J., Nelson, D., & Hurrell, Jr. (1997). *Preventing stress management in organizations*. Washington DC: American Psychological Association.

Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio*. Lisboa: RH Editora.

Rebelo, T., Gomes, A., & Cardoso, L. (2001). Aprendizagem organizacional e cultura: Relações e implicações. *Psychologica*, 27, 69-89.

Reis, E. (2001). *Estatística multivariada aplicada* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Richardsen, A., & Martinussen, M. (2004). The Maslach burnout inventory: factorial validity and consistency across occupational groups in Norway. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 377–384.

Richmond, R., Wodak, A., Kehoe, L., & Heather, N. (1998). How healthy are the police? A survey of life-style factors. *Addiction*, 93 (11), 1729-1737.

Richmond, L., Kehoe, L., Hailstone, S., Wodak, A., & Uebel-Yan, M. (1999). Quantitative and qualitative evaluations of brief interventions to change excessive drinking, smoking and stress in the police force. *Addiction*, 94 (10), 1509-1521.

Roberts, N., & Levenson, R. (2001). The remains of the workday: impact of job stress and exhaustion on marital interaction in police couples. *Journal of Marriage and Family*, 63, 1052-1067.

Rospenda, K., & Richman, J. (2005). Harassment and discrimination. In J. Barling, E. Kelloway & M. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp.149-246). United States of America: Sage Publications.

Roskies, E. (1985). Stress management: a new approach to treatment. In A. Monat & R. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: An anthology* (pp. 410-431). New York: Colombia.

Sacadura-Leite, E., & Uva, A. (2007). Stress relacionado com o trabalho. *Revista Saúde & Trabalho: Órgão Oficial da Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho*, 6, 25-42.

Roth, P. (1994). Missing data: a conceptual review for applied psychologists. *Personnel Psychology*, 47 (3), 537-557.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. São Paulo: McGraw Hill.

Santos, S. (2007). *Suicídio nas forças policiais: um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ*. Tese de mestrado Não publicada. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto.

Schabracq, M. (1996a). Organizational culture, stress and change. In P. Drenth, H. Thierry & C. de Wolff. (Eds.), *The handbook of work and organizational psychology* (pp. 35-62). Brighton: Psychology Press.

Schabracq, M. (1996b). Issues of the second career half. In P. Drenth, H. Thierry & C. de Wolff (Eds.), *The handbook of work and organizational psychology* (pp. 333-382). Brighton: Psychology Press.

Schabracq, M., Winnubst, J., & Cooper, C. (2003). *The handbook of work and health psychology*. New York: J. Wiley & Sons.

Schacke, G. (1998). Stress and work. *Annals New York Academy of Sciences*, 851, 511-525.

Schein, E. (1992). *Organisational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Selye, H. (1985). History and present status of the stress concept. In A. Monat & R. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: An anthology* (pp. 21-35). New York: Colombia.

Serra, V. (1999). *Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Edição de autor.

Serra, V. (2005). As múltiplas facetas do stress. In M. Pinto & S. Silva (Eds.), *Stress e bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp. 17-42). Lisboa Climepsi.

Silveira, N., Vasconcellos, S., Cruz, L., Kiles, R., Silva, T., Castilhos, D., & Gauer, G. (2005). Avaliação de *burnout* em policiais civis. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 27 (2), 159-163.

Shirom, A. (1998). The effects of work stress in health. In P. Drenth, H. Thierry & C. de Wolff (Eds.), *The handbook of work and organizational psychology* (pp. 145-182). Brighton: Psychology Press.

Smith, B. (2002). Structural and organizational predictors of homicide by police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 27 (4), 539-557.

Spector, P., Allen, T., Poelmans, S., Cooper, C., Bernin, P., Hart, P., Lu, L., Miller, K., Renault de Moraes, L., Ostrognay, G., Pitariu, H., Salamatov, V., Salgado, J., Sanchez, J. I., Siu, O., Teichmann, M., Theorell, T., Vlerick, P., Widerszal-Bazyl, M., & Yu, S. (2005). An international comparative study of work/family stress and occupational strain. In S. A. Y. Poelmans (Ed.), *Work and family: An international research perspective* (pp. 71-84). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Steward, D., & Shamdasani, P. (1990). *Focus group: Theory and practice*. California: Sage Publications.

Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. New Jersey: Hillsdale.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. Borman, D. Ilgen & R. Klimoski. (Eds.), *Industrial and organizational psychology*, (vol. 12) (pp. 453-484). New Jersey: John Wiley & Sons.

Souza, E., & Minayo, M. (2005). Policial, risco como profissão: mortalidade vinculada ao trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10 (4), 917-928.

Souza, E., Franco, L., Meireles, C., Ferreira, V., & Santos, N. (2007). Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero. *Cadernos de Saúde Pública*, 23 (1), 105-11.

Toch, H. (2002). *Stress in policing*. Washington DC: American Psychological Association.

Totterdell, P. (2005). Work schedules. In J. Barling., E. Kelloway & M. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 35-62). United States of America: Sage Publications.

Tabachnick, B., & Fidell, L. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Tang, T., & Hammontree, M. (1992). The Effects of Hardiness, Police Stresse and Life Stresse on Police Officers' Illness and Absenteeism. *Journal of Public Personnel Management*, 21, 493-510.

Violanti, J. (1996). *Police suicide: Epidemic in blue*. Springfield: Charles C Thomas.

Violanti, J. (1997). Suicide and the police role: a psychological model. *Policing Bradford*, 20 (4), 698.

Violanti, J. (2004). *Suicide*. Retirado de <http://www.policestress.org/suicide.htm>.

Wienecke, A. (1999). *The role of the police subculture in the police suicide epidemic*. Retirado de <http://www.word-warrior.net/policesuicide.html>.

Westman, M., Eden, D. & Shirom, A. (1985). Job stress, cigarette smoking, and cessation: The conditioning effects of peer support. *Social Science and Medicine*, 20, 637-644.

Yagil, D. (1998). I'm ok – you're not: Driver's attitudes toward police officers enforcing traffic laws. *Policing: An International Journal Police Strategies & Management*, 2 (2), 339-353.

**Legislação consultada:**

Lei nº53/2007 de 31 de Agosto de 2007

Lei nº5/99 de 27 de Janeiro de 1999

Decreto-lei nº 299/2009 de 14 de Outubro de 2009

.

**Site consultado:**

[www.psp.pt](http://www.psp.pt)



**ANEXOS**

## **ANEXO 1: OPQ-ORG**

## Organizational Police Stress Questionnaire

Below is a list of items that describe different aspects of being a police officer. After each item, please circle how much stress it has caused you over the past 6 months, using a 7-point scale (see below) that ranges from “No Stress At All” to “A Lot Of Stress”:

No Stress At All			Moderate Stress			A Lot Of Stress
1	2	3	4	5	6	7

1. Dealing with co-workers	1	2	3	4	5	6	7
2. The feeling that different rules apply to different people (e.g. favouritism)	1	2	3	4	5	6	7
3. Feeling like you always have to prove yourself to the organization	1	2	3	4	5	6	7
4. Excessive administrative duties	1	2	3	4	5	6	7
5. Constant changes in policy / legislation	1	2	3	4	5	6	7
6. Staff shortages	1	2	3	4	5	6	7
7. Bureaucratic red tape	1	2	3	4	5	6	7
8. Too much computer work	1	2	3	4	5	6	7
9. Lack of training on new equipment	1	2	3	4	5	6	7
10. Perceived pressure to volunteer free time	1	2	3	4	5	6	7
11. Dealing with supervisors	1	2	3	4	5	6	7
12. Inconsistent leadership style	1	2	3	4	5	6	7
13. Lack of resources	1	2	3	4	5	6	7
14. Unequal sharing of work responsibilities	1	2	3	4	5	6	7
15. If you are sick or injured your co-workers seem to look down on you	1	2	3	4	5	6	7
16. Leaders over-emphasise the negatives (e.g. supervisor evaluations, public complaints)	1	2	3	4	5	6	7
17. Internal investigations	1	2	3	4	5	6	7
18. Dealing the court system	1	2	3	4	5	6	7
19. The need to be accountable for doing your job	1	2	3	4	5	6	7
20. Inadequate equipment	1	2	3	4	5	6	7

The Organizational Police Stress Questionnaire is provided free for non-commercial, educational, and research purposes.

## **ANEXO 2: OPQ-OP**

## Operational Police Stress Questionnaire

Below is a list of items that describe different aspects of being a police officer. After each item, please circle how much stress it has caused you over the past 6 months, using a 7-point scale (see below) that ranges from “No Stress At All” to “A Lot Of Stress”:

No Stress At All			Moderate Stress			A Lot Of Stress
1	2	3	4	5	6	7

1. Shift work	1	2	3	4	5	6	7
2. Working alone at night	1	2	3	4	5	6	7
3. Over-time demands	1	2	3	4	5	6	7
4. Risk of being injured on the job	1	2	3	4	5	6	7
5. Work related activities on days off (e.g. court, community events)	1	2	3	4	5	6	7
6. Traumatic events (e.g. MVA, domestics, death, injury)	1	2	3	4	5	6	7
7. Managing your social life outside of work	1	2	3	4	5	6	7
8. Not enough time available to spend with friends and family	1	2	3	4	5	6	7
9. Paperwork	1	2	3	4	5	6	7
10. Eating healthy at work	1	2	3	4	5	6	7
11. Finding time to stay in good physical condition	1	2	3	4	5	6	7
12. Fatigue (e.g. shift work, over-time)	1	2	3	4	5	6	7
13. Occupation-related health issues (e.g. back pain)	1	2	3	4	5	6	7
14. Lack of understanding from family and friends about your work	1	2	3	4	5	6	7
15. Making friends outside the job	1	2	3	4	5	6	7
16. Upholding a "higher image" in public	1	2	3	4	5	6	7
17. Negative comments from the public	1	2	3	4	5	6	7
18. Limitations to your social life (e.g. who your friends are, where you socialize)	1	2	3	4	5	6	7
19. Feeling like you are always on the job	1	2	3	4	5	6	7
20. Friends / family feel the effects of the stigma associated with your job	1	2	3	4	5	6	7

The Operational Police Stress Questionnaire is provided free for non-commercial, educational, and research purposes.

**ANEXO 3: QUESTÕES INTRODUZIDAS**  
*NO FOCUS GROUP*

Questões colocadas no *focus-group*

- 1.O que lhes fascina mais no trabalho de PSP? Quais os aspectos que mais valorizam? Quais as exigências do trabalho?
- 2.O trabalho que executam actualmente corresponde às expectativas iniciais, comparativamente à altura em que começaram a exercer?
- 3.Que aspectos consideram mais stressantes na profissão de polícia?
4. Qual o impacto dos aspectos acima identificados na vossa vida familiar, ou em famílias de colegas de trabalho?
5. Quais são os efeitos do stress familiar na execução do vosso trabalho?
6. Quais são os efeitos (mais significativos) da execução do vosso trabalho na saúde ou na saúde dos seus colegas de profissão?

**ANEXO 4: QUESTIONÁRIO DAS VARIÁVEIS  
SÓCIO-DEMOGRÁFICAS**



**ANEXO 5: QUESTIONÁRIO DE STRESSE**  
**OCUPACIONAL - PSP**

## Questionário de Stress Organizacional para a PSP

Seguidamente irão ser apresentados um conjunto de itens que descrevem diferentes aspectos referentes ao exercício da profissão de polícia. À frente de cada item coloque, se faz favor, um círculo à volta do número, numa escala de 1 a 7, que corresponde ao nível de stress que cada um lhe causou nos últimos seis meses, que varia desde “Nenhum Stress” a “Excesso de stress”.

<u>Nenhum Stress</u>			<u>Stress Moderado</u>			<u>Excesso de Stress</u>
1	2	3	4	5	6	7

1. Sensação de que são aplicadas diferentes regras a diferentes pessoas	1	2	3	4	5	6	7
2. Sentir que tem sempre algo a provar à organização para a qual trabalha	1	2	3	4	5	6	7
3. Falta de recursos	1	2	3	4	5	6	7
4. Excessivas actividades administrativas	1	2	3	4	5	6	7
5. Superiores sobrevalorizam aspectos negativos (ex. avaliações dos superiores, queixas do público)	1	2	3	4	5	6	7
6. Falta de pessoal (efectivos)	1	2	3	4	5	6	7
7. Excesso de burocracia	1	2	3	4	5	6	7
8. Lidar com colegas de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
9. Pressão para dar tempo livre à profissão	1	2	3	4	5	6	7
10. Constantes mudanças ao nível da Polícia/legislação	1	2	3	4	5	6	7
11. Relação com superiores	1	2	3	4	5	6	7
12. Desigual distribuição de responsabilidades no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
13. Demasiado trabalho ao computador	1	2	3	4	5	6	7
14. Estilo de liderança inconsistente	1	2	3	4	5	6	7
15. Equipamento inadequado	1	2	3	4	5	6	7
16. Ser mal-visto pelos colegas em caso de doença ou lesão	1	2	3	4	5	6	7
17. Lidar com o sistema judicial	1	2	3	4	5	6	7
18. Condução dos veículos policiais	1	2	3	4	5	6	7
19. Falta de formação sobre novo equipamento	1	2	3	4	5	6	7
20. Necessidade de ser responsabilizado pelo seu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
21. Condições precárias de atendimento ao público	1	2	3	4	5	6	7
22. Ausência de subsídio de risco	1	2	3	4	5	6	7
23. Dificuldades de progressão de carreira	1	2	3	4	5	6	7

24. Investigações internas	1	2	3	4	5	6	7
25. Falta de apoio por parte da estrutura da PSP (ex. sindicato)	1	2	3	4	5	6	7
26. Actividades relacionadas com o trabalho em dias de folga (ex. tribunal, eventos comunitários)	1	2	3	4	5	6	7
27. Sistema de avaliação	1	2	3	4	5	6	7
28. Interação com o núcleo de deontologia e disciplina	1	2	3	4	5	6	7
29. Eventos traumáticos (acidentes de viação ou domésticos, mortes, ferimentos)	1	2	3	4	5	6	7
30. Deslocamento da cidade de origem	1	2	3	4	5	6	7
31. Necessidade de fazer horas extraordinárias	1	2	3	4	5	6	7
32. Mudança de turno	1	2	3	4	5	6	7
33. Não dispor de tempo suficiente para estar com a família e amigos	1	2	3	4	5	6	7
34. Trabalhar sozinho(a)	1	2	3	4	5	6	7
35. Risco de ser ferido em serviço	1	2	3	4	5	6	7
36. Gerir a sua vida social fora do mundo do trabalho	1	2	3	4	5	6	7
37. Realização do serviço em áreas problemáticas	1	2	3	4	5	6	7
38. Trabalho burocrático	1	2	3	4	5	6	7
39. Ter uma alimentação saudável no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
40. Fadiga (ex. mudança de turno, anos de serviço)	1	2	3	4	5	6	7
41. Problemas de saúde relacionados com o trabalho (ex. dor de costas, lesões)	1	2	3	4	5	6	7
42. Falta de compreensão, sobre o seu trabalho, por parte dos amigos e família	1	2	3	4	5	6	7
43. Fazer amigos fora do trabalho	1	2	3	4	5	6	7
44. Falta de controlo da vida social (ex. folgas rotativas)	1	2	3	4	5	6	7
45. Sustentar uma boa imagem em público	1	2	3	4	5	6	7
46. Comentários negativos das pessoas (comunidade)	1	2	3	4	5	6	7
47. Impossibilidade de falar do trabalho com terceiros (externos ao serviço)	1	2	3	4	5	6	7
48. Amigos/Família sentem os efeitos do estigma associado à sua profissão	1	2	3	4	5	6	7
49. Ter tempo para fazer exercício e manter-se em forma	1	2	3	4	5	6	7
50. Limitações na sua vida social (ex. escolha de amigos)	1	2	3	4	5	6	7
51. Sentir que está sempre em serviço	1	2	3	4	5	6	7
52. Uso de farda	1	2	3	4	5	6	7
53. Interação com o público	1	2	3	4	5	6	7
54. Porte e uso de arma	1	2	3	4	5	6	7

**Muito Obrigada pela sua colaboração!**